



**MÁSTER EN FORMACIÓN DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN SECUNDARIA
OBLIGATORIA, BACHILLERATO, FORMACIÓN PROFESIONAL Y ENSEÑANZAS DE
IDIOMAS**

TRABAJO DE FIN DE MÁSTER

CURSO 2015-2016

Parla come mangi!
Il burocratese nella classe di italiano LS

ESPECIALIDAD: Lingua italiana

APELLIDO Y NOMBRE: Crispo Francesca Anna

N.I.E.: Y3918222W

CONVOCATORIA: JUNIO

TUTORA: M^a Teresa De Jesús Gil García

Departamento de Filología Italiana. Facultad de Filología

Indice

Riassunto.....	1
Abstract	2
Descrittori	2
Keywords.....	2
Introduzione: insegnare (italiano), oggi.	3
Capitolo 1	6
1.1. Non è un Paese per <i>azzeccagarbugli</i> . O sì?.....	6
1.2. Perché parlare di <i>burocratese</i> in una classe di italiano LS?.....	8
Capitolo 2	10
2.1. Quanti italiani? Una situazione linguistica complessa.	10
2.2. Quale italiano? Le caratteristiche del linguaggio burocratico.	13
2.3. Per fare un po' di chiarezza!	16
Capitolo 3: proposta didattica.....	23
3.1. Obiettivi e metodologie	23
3.2. Programmazione e contenuti dell'unità didattica.....	23
3.3. Analisi dei bisogni e conoscenze previe	26
3.4. Strategie di motivazione iniziale	27
3.5. Sviluppo dell'unità didattica	28
3.6. Valutazione: criteri e strumenti	30
3.7. Analisi dei risultati.....	32
Conclusioni	35
Bibliografia.....	37
Sitografia	38

Riassunto

In questo TFM affronteremo un argomento di grande attualità le cui radici risalgono, però, a un passato ben più remoto: la questione del *burocratese*, termine con accezione negativa coniato in tempi relativamente recenti per descrivere lo stile comunicativo della pubblica amministrazione che, lungi dal restare confinato in un ambito specialistico della comunicazione, pervade ormai ogni sfera della vita quotidiana, rendendola sempre più complessa in un momento storico delicato dove l'equivoco è dietro l'angolo e spesso cela non pochi pericoli.

Il presente lavoro si divide sostanzialmente in due parti. Nella prima, tratteremo una premessa teorica toccando le seguenti tematiche: il ruolo del/la docente di italiano LS (con particolare attenzione all'insegnamento agli adulti), le motivazioni scientifiche e personali che stanno alla base della scelta di questo argomento per un TFM, un breve ripasso delle principali tappe che hanno definito il dibattito sulla questione linguistica in Italia, le caratteristiche linguistiche e testuali del linguaggio burocratico amministrativo e un breve excursus sulle direttive e suggerimenti per la sua semplificazione. Nella seconda parte del lavoro (dal capitolo 3) sarà presentata in dettaglio l'unità didattica dal titolo *Parla come mangi!*, messa in pratica con un gruppo di studenti e studentesse di italiano di *nivel avanzado 1* (B2 del QCER) della *Escuela Oficial de Idiomas* di Alcorcón, nell'ambito del tirocinio propedeutico all'ottenimento del titolo di *Máster en formación del Profesorado de ESO, Bachillerato, FP y enseñanzas de idiomas*. L'obiettivo finale delle attività proposte è stato quello di permettere alla classe di familiarizzare con le strutture lessicali, morfosintattiche e testuali del *burocratese*. Attraverso attività disegnate per il coinvolgimento delle quattro abilità fondamentali e suddivise in tre grandi categorie (*pubblica amministrazione, trasporti e comunicazione formale scritta*), gli alunni e le alunne hanno messo alla prova e migliorato la propria competenza sociolinguistica in contesti dove l'eccessiva formalità spesso mette in difficoltà gli/le stessi/e nativi/e.

Abstract

In the next pages we will dealing with a topical issue whose roots go back to ancient times: the Italian gobbledygook (or *bureaucratese*), a term coined recently to refer to the way the public administration communicates with citizens and that we find in every area of our daily life, making it harder even in times where communication should be clearer than ever.

In the first part of this study, I will present a theoretical premise dealing with the following issues: teaching Italian as foreign language to adults, the scientific and personal motivations which justify my choice of the topic, a quick overview of most important moments in the debate on the evolution of language in Italy, the main linguistic and textual features of the bureaucratic language and a brief overview of the Directives and advice to simplify it. In the second one, (from Chapter 3 on), I will show and explain in detail the didactic unit *Parla come mangi!* ("speak in layman's terms"), I created for my foreign students of Italian from the *Escuela Oficial de Idiomas* in Alcorcón and put in practice during my training to get the master's degree for teaching. The main aim of my didactic unit was to get my students acquainted to the Italian gobbledygook. Through a series of activities designed to involve the four basic skills and divided in three great categories (*public administration, transports and formal written communication*), students tested and improved their sociolinguistic competence within contexts where the excess of formality may be a problem even for native speakers.

Descrittori

Burocratese, antilingua, questione linguistica, linguaggi settoriali, didattica dell'italiano per stranieri.

Keywords

Italian gobbledygook, plain language, Italian language issue, sectorial languages, Italian as foreign language.

Introduzione: insegnare (italiano), oggi.

“Educare non è riempire un secchio
ma accendere un fuoco”

È una frase semplice quella comunemente attribuita al poeta irlandese William Butler Yeats e come per tutte le frasi semplici spesso si fa fatica a coglierne il senso reale. La metafora del secchio e del fuoco riassume perfettamente com'è cambiato il modo di insegnare nel corso del tempo. Non mi riferisco solamente alla quantità di strumenti e risorse su cui oggi l'insegnante può fare affidamento ma a tutta una serie di trasformazioni sociali ed elementi collaterali che caratterizzano il nostro tempo e che se da un lato hanno “alleviato” il suo carico di lavoro, dall'altro hanno anche portato alla nascita di nuovi problemi e responsabilità legate alla professione. Su una cosa, forse, il tempo non ha avuto la meglio: l'insieme di convinzioni stereotipate che, a tutt'oggi, persistono attorno alla figura del/la docente, al suo metodo, alle sue scelte, ai suoi criteri di valutazione. Si fa fatica a immaginare un'altra professione dove la parola del profano sul *cosa* e sul *come lo si debba fare* invada così prepotentemente la sua pratica quotidiana. Non essendo questa la sede adeguata per discutere di aspetti del genere, mi limiterò a stringere il campo di analisi e a soffermarmi “solo” su alcuni di quelli che, a mio avviso, riguardano la realtà dell'insegnante di italiano LS e che ho potuto “sfiorare” con mano nella breve esperienza presso la EOI di Alcorcón con adulti/e.

Partirei proprio da questi ultimi due elementi che ritengo chiave nella definizione delle competenze e dei requisiti che l'insegnante deve avere (o sviluppare, per forza di cose). Lavorare con adulti/e è più complicato di quanto si pensi: innanzitutto, perché nella maggior parte dei casi si lavora in un contesto formativo non obbligatorio, dove l'individuo sceglie autonomamente di seguire le lezioni e, spesso, prende questa decisione molti anni dopo aver concluso gli studi ufficiali. La sua storia accademica è un elemento che può condizionare l'apprendimento nella misura in cui si ritroverà a fare i conti con metodologie del tutto diverse rispetto a quelle dei suoi tempi, con il rischio di entrarvi in conflitto (a scapito della propria motivazione), spazientirsi o, addirittura, perdere fiducia nell'insegnante. L'adulto sa, quindi, di essere responsabile della sua scelta, di occupare quel banco perché vuole, non perché deve. E non trattandosi di scuola dell'obbligo, gestirà la frequenza a lezione in funzione della sua vita personale e lavorativa, senza vivere come un torto la poca costanza, la mancata osservanza di regole e scadenze, la decisione di non prendere parte ad attività che non reputa adatte alla sua età o condizione sociale. Ciò finisce per incidere anche sul rapporto con il/la docente (che spesso è un/a coetaneo/a). La relazione tra le due parti, infatti, non è più di tipo *educativo*, bensì *istruttivo* (Balboni, 2012). Il/la docente è l'esperto/a che conosce la lingua e la

glottodidattica e veicola i contenuti del corso secondo le tecniche che reputa adeguate. Spesso, però, si dimentica che il suo *iter* formativo è esattamente lo stesso di quello di un/a collega della ESO e le sue scelte non andrebbero messe in discussione con tanta leggerezza. L'insegnante sa cos'è meglio per la classe.

Anche le motivazioni che soggiacciono alla scelta di studiare una lingua sono un elemento da non trascurare. Alla base possono esserci ragioni di tipo *lavorativo* (rare nel caso dell'italiano), *accademico* (arricchire il proprio CV – volente o nolente, viviamo nell'epoca dei “pezzi di carta”- studiare all'estero...) o *personale* (amicizie/relazioni nel Paese di cui si studia la lingua). La motivazione incide significativamente sulla predisposizione e sui ritmi individuali e di questo l'insegnante dovrà tenere conto nel tracciare un percorso che soddisfi più o meno le esigenze della collettività. È necessario, a questo punto, aprire una piccola parentesi che, lungi dal voler essere polemica, vuole solo essere una constatazione obiettiva: è evidente che il peso politico ed economico della lingua italiana non è paragonabile a quello di altre lingue (come l'inglese o il tedesco). Chi decide di studiare l'italiano, nella maggior parte dei casi, lo fa per piacere. Se si tratta di discenti ispanofoni, poi, l'idea di base che sia una lingua “facile” perché simile a quella di partenza, complica ulteriormente le cose. Non ci vorrà molto, infatti, prima che il gruppo si renda conto del contrario con possibili effetti negativi sulla motivazione e sulla partecipazione in classe. Un altro elemento con cui l'insegnante deve fare i conti e che riemergerà più avanti a proposito della questione linguistica. Va poi detto che attorno alla lingua e alla cultura italiana (che esercita sempre un grande fascino, nonostante le sue contraddizioni) circolano miti e credenze che, alimentandosi della faciloneria e credulità delle persone, possono rivelarsi controproducenti per l'apprendimento. Anche chi decide di studiare l'italiano di punto in bianco, infatti, arriva in classe “sapendo qualcosa”. È su questo terreno che l'insegnante deve fare un doppio lavoro: estirpare le “erbacce” e seminare daccapo (in condizioni atmosferiche non sempre ottimali e sapendo che dovrà aspettare un po' per il raccolto, che potrebbe non essere direttamente proporzionale al lavoro svolto).

In strutture educative come le *Escuelas Oficiales de Idiomas*, le classi sono spesso composte da persone di età, estrazione sociale e formazione diverse, il che se da un lato può rendere l'apprendimento più dinamico, per certi versi potrebbe rallentarlo, compromettendo il rendimento di chi impara più lentamente e l'entusiasmo di chi, invece, è più reattivo/a. Gli/le adulti/e, inoltre, posseggono una necessità metalinguistica superiore rispetto ai compagni e alle compagne più giovani. Questo, spesso, si traduce in una richiesta esplicita di regole grammaticali salde su cui far riferimento: un ulteriore elemento che potrebbe dividere il gruppo-classe (Balboni, 2012). L'insegnante deve,

quindi, costantemente *negoziare* contenuti, metodologie, tecniche, in altre parole, tenere conto di tante variabili che cambiano da classe a classe, di anno in anno.

Un ultimo aspetto che vorrei affrontare riguarda il modo di intendere l'insegnante in classe: regista, facilitatore di contenuti, tutore, consigliere... indipendentemente da come lo si voglia concepire, oggi non è più un mero *trasmettitore* di contenuti (*dimmi...e io dimentico*, diceva Confucio) ma un punto di riferimento della lingua e della cultura che si studia e che nel caso delle LS potrebbe anche essere l'unico. Proprio a tal proposito, è importante che il/la docente lavori anche sulla propria identità, cercando di trasmetterla alla classe senza disorientarla. Chi non conosce l'Italia, infatti, se ne farà un'idea a partire dal suo modo di essere a lezione ma l'osservazione potrebbe generare, talvolta, smarrimento. Farò un esempio pratico: a volte, sui volti degli studenti e delle studentesse dei primi livelli della EOI di Alcorcón leggevo una certa incredulità quando capivano che il mio italiano e quello della Prof.ssa Vaglini differivano in molti aspetti. Non mi riferisco solo all'accento (la differenza tra napoletano e pisano messi a confronto non sfuggirebbe neanche a un principiante) ma anche a un repertorio linguistico (e, quindi, a una percezione del mondo) molto diverso. Questa sensazione può tradursi in richieste esplicite da parte della classe e che l'insegnante deve accogliere non come una perdita di tempo ma come un momento di riflessione da fare insieme. Spesso gli alunni e le alunne hanno molto da raccontare, sulla base di quello che hanno vissuto o semplicemente di quello che pensano su un argomento. Volendomi proiettare in una situazione simile nel futuro, so che sarà necessario bilanciare il "peso" della mia identità (donna, italiana-meridionale-napoletana, con il suo bagaglio linguistico e culturale, le sue ideologie e idiosincrasie...), senza adeguarmi a canoni standard e agendo su convinzioni stereotipate che credo sia giusto estirpare dall'immaginario collettivo. Solo in questo modo sarò in grado di trasmettere una minima ma autentica parte della cultura che rappresento.

Ho deciso di iniziare il mio TFM con una riflessione di questo tipo non per annoiare i lettori e le lettrici ma perché credo che sia doveroso, in ogni percorso della vita, chiedersi che cosa ci ha spinto a seguirlo e cosa ci aspettiamo di trovare/diventare strada facendo. Ritengo sia un esercizio di onestà intellettuale imprescindibile soprattutto per chi decide di intraprendere la professione docente. Un bel lavoro, insomma, un test d'ingresso che non si prepara sui libri e senza il quale non ci sarà "pezzo di carta" che valga a fare di noi quello che non siamo.

Capitolo 1

1.1. Non è un Paese per *azzeccagarbugli*. O sì?

Mentre il dottore leggeva, Renzo gli andava dietro lentamente con l'occhio, cercando di cavar il costrutto chiaro, e di mirar proprio quelle sacrosante parole, che gli parevano dover esser il suo aiuto (Manzoni, 2012, p. 59).

Poco più di un anno fa, in un discorso rivolto agli alunni e alle alunne della Luiss School of Government, Matteo Renzi sosteneva che “chi fa politica dovrebbe leggere tutte le mattine la pagina dell’Azzeccagarbugli con l’obiettivo di fare il contrario”.¹ Senza entrare nel merito della dichiarazione (condivisibile ma che sa tanto di una buona giocata di marketing politico), verrebbe da pensare che, effettivamente, una copia de *I Promessi Sposi* dovrebbe essere in tutti gli uffici pubblici italiani, oltre che in quelli dei politici e dei dirigenti del nostro Paese. Perché se c’è un punto del discorso del premier con cui si può essere totalmente d’accordo, è proprio la sensazione che da cittadini/e ci fa spesso sentire come il povero Renzo a ricevimento dal subdolo avvocato (capponi a parte). Quante volte in banca, alle poste, al Comune, persino in stazione, abbiamo avvertito la sensazione, da parlanti nativi, di non cogliere completamente il contenuto di un testo indirizzato proprio a noi? Quante volte, chiedendo spiegazioni (con qualche remora), abbiamo riscontrato lo stesso disagio proprio in chi quel linguaggio lo usa quotidianamente e dovrebbe dominarlo senza problemi? Se la lingua è un organismo in continua evoluzione, di cui apprezziamo i cambiamenti nel tempo per influsso di fattori (soprattutto sociali) che ne modificano i caratteri e le sfumature, lo stesso discorso sembra non valere per il linguaggio amministrativo, ormai noto come *burocratese*.² Perché questo italiano è così duro a morire? Le interpretazioni che si possono dare, da una prima riflessione sulla questione (e che affronteremo meglio nel secondo capitolo) sono due. Una spiegazione linguistica senza troppe pretese potrebbe essere che, essendo il burocratese un linguaggio settoriale, possiede dei caratteri specifici impossibili da semplificare. In realtà, la poca immediatezza di questo linguaggio ha a che vedere con scelte stilistiche ben precise che comprendono l’elevato uso di parole arcaiche e latinismi, una sintassi lunga e complessa, un’eccessiva formalità, la commistione con il linguaggio legislativo, il che finisce inevitabilmente per produrre un codice a circuito chiuso in cui chi ne paga le conseguenze è la collettività (Sepe, 2002, p. 5). La pecca di questa

¹ Vista Agenzia Televisiva Nazionale. (23 marzo 2015). “Renzi: pagina Azzeccagarbugli di Manzoni da leggere ogni giorno” [file video]. Tratto da: <https://www.youtube.com/watch?v=G1Dg-a8l5fw>

² In questa sede userò il termine *burocratese* non solo per riferirmi al linguaggio della pubblica amministrazione ma anche a quello utilizzato in qualsiasi ufficio, esercizio commerciale, luogo pubblico nella comunicazione con gli/le utenti.

interpretazione sta nel ritenere che la *semplificazione* linguistica comporti necessariamente una perdita di precisione ed eleganza dei testi. Sul primo punto si può essere in parte d'accordo. Non è possibile semplificare tutto, ma è necessario pulire il testo dalle ridondanze inutili e che distolgono l'attenzione dal contenuto della comunicazione. Il secondo sembra, piuttosto, un *vezzo made in Italy*. Per un meccanismo perverso, noi italiani/e viviamo una sorta di sdoppiamento linguistico quando ci ritroviamo in contesti di scrittura più o meno formali. La formalità (e la cortesia) sono concetti particolarmente complessi e culturalmente definiti, che in italiano tendiamo spesso a considerare incompatibili con la *trasparenza* linguistica. È bene iniziare a difendere la tesi secondo cui si può essere diretti ed espliciti in una richiesta o in un'affermazione pur mantenendo una parvenza di formalità e senza risultare maleducati/e. È difficile e presuppone la conoscenza a fondo di strumenti linguistici adeguati, molti dei quali riempiono le pagine dei tanti manuali di stile destinati alla pubblica amministrazione (di cui si parlerà nel paragrafo [2.3](#)).

Tuttavia, la resistenza opposta dal burocrate a questo ragionamento fa propendere per l'altra delle due interpretazioni accennate poc'anzi. Non si può fare a meno di pensare che la forma contorta del linguaggio amministrativo rispecchi, in realtà, la sua natura ingannevole. È evidente che chi "dall'alto" comunica con noi, spesso non vuol farci capire cosa ci sta dicendo, portandoci in errore e/o occultandoci informazioni di cui potremmo avvalerci nel pieno (e lecito) esercizio dei nostri diritti. La teoria complottista è affascinante ma non è certo una scoperta dell'altro ieri. Era il 1540 quando Benedetto Varchi, nella sua *Storia Fiorentina* (XVI, 4), scriveva sulla nascita delle nuove *koinè* cancelleresche caratterizzate dalla commistione del latino curiale e quello giuridico con il modello toscano. Quello che ne veniva fuori erano "[...] lettere scritte non in cifra ma in un gergo a uso di lingua furfantina molto strano" (Proietti, 2010, § 4). È più o meno lo stesso concetto che, in tempi più recenti, ha sostenuto Claudio Magris (1997) dicendo che:

La correttezza della lingua è la premessa della chiarezza morale e dell'onestà. Molte mascalzionate e violente prevaricazioni nascono quando si pasticcia la grammatica e la sintassi e si mette il soggetto all'accusativo o il complemento oggetto al nominativo, ingarbugliando le carte e scambiando i ruoli tra vittime e colpevoli, alterando l'ordine delle cose e attribuendo eventi a cause o a promotori diversi da quelli effettivi, abolendo distinzioni e gerarchie in una truffaldina ammicchiata di concetti e sentimenti, deformando la verità. (pp. 111-112)

La questione della lingua può sembrare cosa di poco conto, un cavillo cui, da diverse prospettive, si aggrappano la collettività e la pubblica amministrazione nel tentativo di eludere le proprie responsabilità. Ma parlare della lingua in questo senso è parlare di ben

altro. È riconoscere, come diceva Gramsci, “la necessità di stabilire rapporti più intimi e sicuri tra i gruppi dirigenti e la massa popolare-nazionale, cioè di riorganizzare l’egemonia culturale” (in Marazzini, 2011, § 2), che è proprio quello che in molti temono. Tuttavia, già a partire dagli anni ’90, una serie di iniziative promosse dal Dipartimento della Funzione Pubblica ha puntato i riflettori sulla questione della comunicazione tra enti e cittadini/e, proponendo soluzioni pratiche encomiabili che pare, però, non abbiano avuto gli effetti sperati, come vedremo più avanti.

1.2. Perché parlare di *burocratese* in una classe di italiano LS?

Quando si parla di didattica/apprendimento delle lingue il riferimento al QCER è inevitabile. Il *Framework* rappresenta il risultato di un processo avviato nel 1971 dal Consiglio d’Europa nell’ambito del *Progetto lingue moderne*, coordinato dall’austriaco J.L.M. Trim. La nascita di discipline come la pragmatilinguistica e la sociolinguistica aveva profondamente cambiato il concetto di *lingua*, sancendo sul piano glottodidattico la fine degli approcci grammaticali e aprendo la strada a quelli situazionali (Balboni, 2012). Si fa avanti, dunque, l’idea che la sola competenza linguistica non garantisca quella comunicativa, dovendosi necessariamente combinare con un insieme di fattori socioculturali ed extralinguistici. Proprio in quest’ottica, il QCER (cui si deve il merito di aver fornito una base comune in tutta Europa per l’elaborazione di programmi, linee guida e materiali per la didattica delle lingue moderne) adotta un approccio orientato all’azione, concependo

le persone che usano e apprendono una lingua innanzitutto come “attori sociali”, vale a dire come membri di una società che hanno dei compiti (non solo di tipo linguistico) da portare a termine in circostanze date, in un ambiente specifico e all’interno di un determinato campo d’azione. (QCER, 2002, p. 11)

Le competenze (sia generali che linguistico-comunicative) di ogni individuo servono, quindi, ad agire in diversi *domini* (contesti) in cui la mera padronanza linguistica (intesa in senso grammaticale) non è sufficiente. Tra i contesti identificati dal *Quadro* troviamo quello *pubblico* e *professionale* che comprendono luoghi come i mezzi di trasporto, i supermercati, gli ospedali, gli uffici statali, ecc., dove errori pragmatici, oltre a compromettere la comunicazione, possono rivelarsi deleteri per le stesse relazioni sociali (QCER, 2002). Alla luce di quanto detto, è evidente come anche la didattica abbia dovuto adattarsi ai nuovi scenari, ricalibrando attività e metodologie volte allo sviluppo integrato delle quattro abilità fondamentali (Diadori, Palermo, Troncarelli, 2009).

Il gruppo con il quale ho lavorato durante il mio tirocinio è stato un *Avanzato 1* (livello B2 nella scala del QCER). È proprio a partire da questo livello che nei descrittori

dell'appropriatezza sociolinguistica gli atti linguistici abbandonano il loro registro *neutro* per permettere ai/alle parlanti di "esprimersi, in modo sicuro, chiaro e cortese in un registro formale o informale, a seconda della situazione e della persona implicata" (QCER, 2002, p. 149).

Parlare di *burocratese* in una classe di italiano per stranieri può sembrare una scelta azzardata, a maggior ragione se non si tratta di un corso monografico sui linguaggi settoriali e si insegna in una *Escuela Oficial de Idiomas* (con tutto ciò che comporta, come visto nell'introduzione). Probabilmente, in altre circostanze, non avrei ritenuto necessario soffermarmi su questo argomento ma una serie di fattori mi ha convinta a sviluppare la mia idea. Primo fra tutti, l'interesse di fondo per i meccanismi pragmatici della lingua che già in passato mi ha portata ad affrontare tematiche simili.³ In secondo luogo, una riflessione frutto delle esperienze di vita, studio e lavoro che ho avuto in Spagna e che mi hanno fatto comprendere quanto la competenza linguistica, per essere veramente efficace, non possa intendersi in modo avulso da tutta una serie di variabili extralinguistiche come i fattori socioculturali che agiscono in una determinata comunità (Nuzzo, 2007). Quando ho deciso di trasferirmi in pianta stabile a Madrid, infatti, avevo anni di studio di lingua spagnola alle spalle. Ebbene, nel contatto con l'apparato burocratico e statale spagnolo mi sono ritrovata ben presto sola di fronte alle mie incolmabili lacune di parlante e attrice sociale. I miei errori di pragmatica mi classificavano automaticamente come straniera, "inappropriata", e nessun "accento pulito" o regola grammaticale impeccabile sarebbe potuta correre in mio aiuto.

Il caso ha voluto, inoltre, che due delle mie studentesse della EOI di Alcorcón avessero deciso di affrontare un'esperienza di studio e di lavoro in Italia. Ho immediatamente pensato che ciò le avrebbe portate ad avere un contatto con la lingua e con la cultura molto più approfondito rispetto a quello che normalmente si ha durante un viaggio di piacere e che l'unità didattica che avevo in mente sarebbe potuta essere un valido strumento di sopravvivenza nella vita pratica. Trattandosi, poi, di un gruppo avanzato (B2) di adulti che, oltre ad avere un ottimo livello di lingua, possiede anche una competenza sociolinguistica e pragmatica notevole (per interessi, lavoro e altro), mi sono convinta che sarebbe stato quello giusto per mettere in pratica la mia idea.

³ Nella tesi di Laurea Magistrale ho analizzato il discorso politico di Felipe González e José María Aznar durante il primo dibattito televisivo tenutosi in Spagna nel 1993.

Capitolo 2

2.1. Quanti italiani? Una situazione linguistica complessa.

Se io dovessi descrivere in modo sintetico e vivace l'italiano, direi che si tratta di una lingua *non*, o imperfettamente nazionale. (Pasolini, 2015, p.6)

Nonostante il termine *burocratese* sia stato coniato recentemente⁴ per indicare in modo dispregiativo lo stile usato dagli uffici pubblici per comunicare con l'utenza, l'idea che la complessità di questo linguaggio celi, in realtà, l'intenzione di essere poco comprensibile risale a tempi ben più remoti (come accennato nel paragrafo [1.1](#)). Non potendo affrontare in queste pagine l'origine ed evoluzione storica del linguaggio amministrativo, procederò per salti temporali cercando di soffermarmi sui momenti cruciali dell'evoluzione dell'italiano che, lontano dall'essere una *lingua nazionale* in senso stretto, è una lingua estremamente stratificata, ricca di varietà⁵ e registri, sociolinguisticamente complessa, che mette in crisi non solo chi la studia ma anche chi la insegna, chiamato/a a mediare continuamente tra la dimensione della *norma* (nelle quattro mura della classe) e quella dell'*uso* (nella comunicazione quotidiana), nell'affanno di definire uno *standard* linguistico che, in realtà, non esiste (Diadori, Palermo, Troncarelli, 2009). Anche per questo mi è sembrato importante parlare di *burocratese* in classe: si tratta di uno stile comunicativo che, sebbene riguardi principalmente la dimensione scritta, pervade ormai ogni aspetto della nostra vita (da un avviso di un ufficio pubblico a un semplice cartello esposto in un condominio) e rappresenta uno dei pochi ambiti in cui *norma* e *uso* raramente differiscono.

Secondo uno studio condotto da Tullio De Mauro sull'uso del dialetto e dell'italiano, al momento dell'Unità (1861) solo l'1,5% circa della popolazione poteva definirsi italofona (e italografa) e questa percentuale comprendeva chi aveva frequentato la scuola postelementare, i toscani e i romani alfabetizzati. Secondo altri studiosi, come Arrigo Castellani, questa cifra si aggirava, invece, intorno al 10%, considerando anche altre zone del Lazio, delle Marche e dell'Umbria, quasi tutti i toscani, i religiosi e chi aveva goduto di un'istruzione domiciliare (Trifone, § 2). È logico immaginare, quindi, che l'insegnamento dell'italiano nelle scuole postunitarie si fondasse su canoni

⁴ È attestato a partire dalla metà degli anni Settanta del Novecento e modellato su neologismi simili (politichese, sindacalese...) e sul *bureaucratese* anglo-americano risalente agli anni '30 (Proietti, 2010, § 2).

⁵ La stratificazione linguistica dell'italiano è definita su due livelli: quello verticale (varietà *diastatica*) che riguarda le variabili legate alla stratificazione sociale, e quello orizzontale (varietà *diatopica*) che riguarda, invece, le differenze dialettali. Queste due dimensioni si intrecciano spesso con altre due: quella che riguarda il livello di formalità, il grado di accuratezza e di controllo della lingua (*diafasica*) e quella che interessa il mezzo usato per la comunicazione (*diamesica*) (Graffi, Scalise, 2002).

prevalentemente scritti (ma lontani dalle esigenze comunicative reali dei/delle parlanti) e nell'ottica della *dialettofobia*, per cui i dialetti dovevano essere estirpati dagli ambiti educativi e ufficiali per lasciar posto alla *nuova lingua*.⁶ In uno scenario così complesso si è innestato il processo parallelo di unificazione del linguaggio burocratico a seguito della nascita di una pubblica amministrazione centralizzata e il conseguente spostamento di funzionari/e provenienti da ogni parte del Paese (con accenti, dialetti e culture diverse). Possiamo solo immaginare quanto sia stato difficile per le amministrazioni pubbliche adottare canoni di comunicazione adeguati alle esigenze della collettività in assenza di una lingua nazionale. È su questa dialettica tra *parlato* e *scritto*, dunque, che si è fondato tutto il processo di nascita dell'italiano come lingua unitaria.

La questione linguistica nazionale occupò un posto centrale nelle principali tappe storiche che interessarono il Paese tra la fine del XIX e gran parte del XX secolo, concretamente dal 1861 alla fine della Seconda Guerra Mondiale e all'instaurazione della Repubblica (1946). In particolar modo, il primo conflitto mondiale aveva fatto emergere quanto la situazione linguistica fosse ben lontana da una condizione di omogeneità: giovani militari di distinta provenienza si spostavano sul territorio nazionale e a fatica riuscivano a comunicare con i propri compagni. Fu solo con il tempo e a seguito di cambiamenti sociali e culturali (la leva militare, i flussi migratori, lo sviluppo industriale, la diffusione di nuovi mezzi di comunicazione come la televisione⁷ ecc.) che l'italiano iniziò a imporsi in maniera più o meno definita nella comunicazione quotidiana.

Gli anni '60 ospitarono una riflessione linguistica breve ma interessante, alla quale presero parte diverse personalità dell'élite letteraria italiana. Erano gli anni del miracolo economico, un periodo di grandi trasformazioni per il Paese, che finirono per segnare anche la lingua del tempo. Il dibattito linguistico dell'epoca fu avviato da Pier Paolo Pasolini che, nel 1964, aveva pubblicato sul giornale del PCI, *Rinascita*, un articolo che riassumeva i contenuti già esposti in una serie di conferenze tenute nell'autunno di quell'anno. Il testo si apre affermando che "in Italia non esiste una vera e propria lingua italiana nazionale" (Pasolini, 2005, p.5) e che essa è, piuttosto, definibile nei termini di una *santissima dualità* (l'italiano parlato e quello letterario), in cui confluiscono elementi del latino, le varie stratificazioni dovute alle diacronie storiche, la coesistenza di forme concorrenti ecc. Una situazione linguistica, quindi, particolarmente frammentata su cui si

⁶ Gli ultimi studi relativi alle percentuali d'uso dell'italiano e dei dialetti risalgono al 2012 e sono disponibili sul sito dell'Istat, <http://www.istat.it/it/archivio/136496>

⁷ La TV ebbe un ruolo fondamentale nel processo di diffusione dell'italiano e di lotta all'analfabetismo. Basti pensare al programma della RAI *Non è mai troppo tardi. Corso di istruzione popolare per il recupero dell'adulto analfabeta* che andò in onda dal 1960 al 1968. Condotta dal maestro e pedagogo Alberto Manzi (che ne era stato anche l'ideatore) aveva lo scopo di insegnare a leggere e a scrivere agli italiani e alle italiane che non ne erano ancora in grado pur avendo superato l'età scolare.

proietta la normatività della lingua scritta. Tuttavia, il processo di industrializzazione che stava coinvolgendo il Paese aveva dato origine a un nuovo italiano, quello tecnologico, nato all'interno dei meccanismi di produzione e consumo dell'industria capitalistica. Il carattere eccezionale della lingua tecnico-scientifica, secondo Pasolini, consisteva nel fatto che, a differenza di altre, si sarebbe imposta per la sua capacità omologatrice di tutti gli altri linguaggi. L'articolo si chiude con una sentenza che non lascia spazio a interpretazioni: "[...] con qualche titubanza e non senza emozione, mi sento autorizzato ad annunciare che è nato l'italiano come lingua nazionale" (p. 21). I commenti (e le critiche) non si fecero attendere. Molti degli autori e delle autrici che Pasolini aveva citato nell'articolo, gli risposero pubblicamente. Tra loro, Italo Calvino, che il 3 febbraio 1965 pubblicò sul quotidiano "Il Giorno" il celebre articolo "Per ora sommersi dall'antilingua" in cui metteva a confronto l'italiano parlato di un semplice cittadino con quello arzigogolato e scritto di un brigadiere. Calvino, che a differenza di Pasolini era particolarmente preoccupato per la condizione dell'italiano del tempo (che, a suo dire, stava piuttosto rischiando di morire), concluse l'articolo con queste parole:

Ogni giorno [...] per un processo ormai automatico, centinaia di migliaia di nostri concittadini traducono mentalmente con la velocità di macchine elettroniche la lingua italiana in un'antilingua inesistente. Avvocati e funzionari, gabinetti ministeriali e consigli d'amministrazione, redazioni di giornali e di telegiornali scrivono pensano parlano nell'antilingua. (Calvino, 1980, p. 126)

Il timore di Calvino è quanto mai attuale se riflettiamo sui continui cambiamenti che investono la nostra lingua (si pensi ai prestiti e calchi che l'italiano assorbe da altre lingue, prima fra tutte l'inglese, ai nuovi termini introdotti periodicamente nel dizionario della lingua italiana, alle abbreviazioni – aberrazioni – del linguaggio delle chat, alla terminologia nata attorno al fenomeno delle reti sociali...). Per quanto affascinante e ricca di spunti di riflessione, sarebbe impossibile trattare la questione linguistica in modo soddisfacente in questa sede. A mio avviso, è un argomento importante cui dedicare spazio nelle classi di italiano come lingua straniera (calibrando i contenuti in base al livello) e che fa parte di quegli elementi di cui l'insegnante deve sempre tener conto e che si citavano nell'introduzione a questo lavoro. È importante che il/la docente di italiano come lingua straniera/L2 lavori in classe per trasmettere questa eterogeneità linguistica, facendola percepire come un incentivo al processo di apprendimento e non come un ostacolo.

2.2. Quale italiano? Le caratteristiche del linguaggio burocratico.

Da un punto di vista sistemico, il linguaggio burocratico si inserisce tra le varietà *diafasiche* dell'italiano, quelle, cioè, che si manifestano "attraverso le diverse situazioni comunicative" e consistono "nei differenti modi in cui vengono realizzati i messaggi linguistici in relazione ai caratteri dello specifico contesto presente nella situazione" (Berruto, 2011, §1). A sua volta, ogni situazione comunicativa è determinata da tre fattori principali: il *campo* (cioè, l'argomento di cui si parla o si scrive), il *tenore* (che riguarda i ruoli sociali e comunicativi assunti dai partecipanti in un determinato contesto) e il *modo* (il mezzo fisico attraverso il quale avviene la comunicazione e con che intenzioni). Nel caso specifico, è evidente che la maggior parte delle comunicazioni che realizzano uffici ed enti pubblici avviene principalmente per scritto e in un contesto di elevata (spesso eccessiva) formalità.⁸ Esistono, fondamentalmente, due sfere di realizzazione della *diafasia*: la variazione di *registro* (correlata al grado di formalità e, quindi, al *tenore*) e quella di *sottocodice* (definita dal *campo* e relativa alla sfera semantica della comunicazione) da cui prendono origine i *linguaggi settoriali*.

Dal punto di vista del *registro*, è interessante notare che le variazioni investono tutti i livelli di analisi della lingua: pronuncia, morfosintassi, lessico, struttura testuale e pragmatica. Ecco che nel linguaggio burocratico coesistono elementi come una struttura sintattica particolarmente complessa (dove abbonda la subordinazione), un'eccessiva tendenza alla nominalizzazione (che si ottiene anche mediante l'uso di forme nominali del verbo – *gerundio*, *participio*, *infinito*, *futuro deontico*) e alla spersonalizzazione (*si* impersonale e passivante), il ricorso a verbi copulativi (*essere*, *costituire...*), a elementi anaforici (*visto*, *dato...*) che spesso si inseriscono in una rigida struttura testuale (si pensi a quella delle leggi). L'aspetto lessicale, che nel caso del *burocratese* mescola con disinvoltura arcaismi (*espletare*), costrutti stereotipati (*portare a compimento*), pleonasmi (*entro e non oltre*) ma anche innovazioni linguistiche (*ospedalizzare*) (Beccaria, 1973), è centrale nella definizione di *linguaggio settoriale*. Secondo Rovere (2010, §1) è "il modo di esprimersi (parole, espressioni, termini tecnici, ecc.) proprio di un ambito specialistico, in particolare (ma non soltanto) di natura tecnica o scientifica". Si tratta, in realtà, di una categoria particolarmente estesa e aperta, composta da settori più o meno specialistici e di difficile determinazione anche solo dal punto di vista terminologico, tant'è vero che a oggi non

⁸ Questo fattore è stato centrale nella progettazione della mia unità didattica dal momento che ho dovuto cercare di sviluppare attività che fomentassero anche la produzione e comprensione orale per poter lavorare con tutte e quattro le abilità.

esiste una definizione accettata unanimemente.⁹ Un'altra questione irrisolta riguarda il loro rapporto rispetto alla lingua comune: in che misura si contrappongono a essa o ne condividono i tratti? Nonostante queste e altre difficoltà, Balboni (2012) identifica due principali finalità di questi linguaggi: una *pragmatica* (evitano qualsiasi tipo di ambiguità) e l'altra *sociale* (identificano gli appartenenti a una comunità scientifica, professionale, disciplinare...). Gli elementi finora esposti, se confrontati con l'esperienza personale condivisa, permettono già di fare una prima valutazione del linguaggio burocratico che, lungi dall'essere privo di ambiguità, si occupa dei campi concettuali più disparati, rivolgendosi a un pubblico molto vasto (composto sia da specialisti – i dipendenti di un ufficio a cui arriva una circolare – che da profani – i/le comuni cittadini/e) ed estremamente eterogeneo per età, estrazione sociale e cultura. Chi redige un testo burocratico-amministrativo, quindi, deve tener conto che non sempre i destinatari avranno le competenze specifiche del settore in cui si realizza la comunicazione, che potrebbe, dunque, essere asimmetrica. È un presupposto che Tullio De Mauro (1994) riassume perfettamente quando afferma che

Le parole sono fatte, prima che per essere dette, per essere capite [...] Chi non si fa capire viola la libertà di parola dei suoi ascoltatori. È un maleducato, se parla in privato e da privato. È qualcosa di peggio se è un giornalista, un insegnante, un dipendente pubblico, un eletto dal popolo. Chi è al servizio di un pubblico ha il dovere costituzionale di farsi capire. (p. 1)

Nel tentativo di definire il linguaggio burocratico all'interno di questo scenario, userò le parole di Sobrero (1993), il quale riconosce la sua complessità ma lo definisce piuttosto una "lingua settoriale non specialistica" in quanto priva di lessico specifico e regole stabilite convenzionalmente. Si tratta di una lingua settoriale (non di un vero e proprio linguaggio tecnico-scientifico) nata dalla commistione di linguaggi diversi (come il giuridico o l'economico) di cui ha riprodotto, per emulazione, le strutture sintattiche e testuali che la rendono così complessa (Serianni, 2003). Quello che, ai fini del mio lavoro, è particolarmente interessante è come, quasi per osmosi, le peculiarità linguistiche e testuali del *burocrate* abbiano "contaminato" ambiti della vita quotidiana più semplici dove non ci si aspetterebbe un linguaggio così marcato. È il caso degli avvisi sulle porte dei bagni pubblici, nei camerini dei negozi, nei supermercati¹⁰, in stazione, insomma, in

⁹ Il dibattito terminologico riguardo alla definizione di queste lingue/linguaggi è ancora aperto (si parla di *lingue speciali*, *linguaggi settoriali*, *microlingue*, *tecnoletti*, *linguaggi specialistici*...). Per comodità, qui si adotterà quella di *linguaggio settoriale*.

¹⁰ Una delle attività che ho disegnato consiste nella lettura di avvisi reali esposti in luoghi pubblici. Quello che ha creato maggiori difficoltà alla classe è stato proprio un cartello esposto in un supermercato e che recita "La mancata regolarizzazione alle casse costituisce reato ed è perseguibile a norma di legge".

contesti nei quali la probabilità che uno/a straniero/a¹¹ (anche di passaggio in Italia) si ritrovi a interagire è molto alta.

Dal punto di vista testuale, ho già sottolineato che, svolgendosi in ambiti molto variegati fra loro, la comunicazione in *burocratese* può riguardare sia il semplice avviso condominiale che una circolare ministeriale. Questo cambia profondamente la struttura del testo che seguirà schemi più o meno fissi a seconda dei casi. Volendo comunque cercare di determinarne le caratteristiche fondamentali, possiamo dire che i testi burocratici-amministrativi si inseriscono all'interno di diverse categorie. Secondo la tassonomia elaborata da Werlich e ampliata da Lavinio (1990) in essi coesistono caratteri *informativi* (avvisi di pagamento), *regolativi* (norme condominiali) e *prescrittivi* (divieti). Stando a quella di Sabatini (2003), invece, si tratterebbe di testi *molto vincolanti*, appartenenti alla sottocategoria di quelli giuridici e prescrittivi. Quest'ultima classificazione a differenza della prima non si basa su una prospettiva funzionale ma su un patto comunicativo tra emittente e destinatario. Chi scrive, stabilisce un vincolo interpretativo che sarà più o meno stretto a seconda della tipologia testuale e comporterà la scelta di determinate strategie linguistiche piuttosto che altre. Nel caso dei testi *molto vincolanti*, vige il principio secondo cui l'interpretazione del destinatario deve coincidere in pieno con quella dell'autore/autrice del messaggio, il che si realizza solo in presenza di testi espliciti, scritti in modo chiaro e univoco: un principio spesso tradito dai testi prodotti dalla pubblica amministrazione.

Una fotografia semplice ma molto acuta del tipo di linguaggio che stiamo trattando è quella che la scrittrice Corinne Maier dà nel suo libro *Buongiorno pigrizia* (2005, in Carrada, 2008, pp. 23-24) parlando, non senza ironia, dei caratteri essenziali di quella che definisce una *neolingua* frutto di pigrizia e conservazione:

1. *L'impresa complica ciò che può essere semplice*: usa "inizializzare" invece di *cominciare*, verbo sin troppo triviale, "finalizzare" invece del molto comune *finire*, e "posizionare" al posto del ben più terra terra *mettere*.
2. *Seleziona il proprio lessico per darsi più importanza di quanta non ne abbia realmente*: "coordinare", "ottimizzare" sono più carichi di *eseguire*. Ma è "decidere" che troneggia nel pantheon dei verbi, a breve distanza da "dirigere" e "capitanare". Non lesina, d'altro canto, nelle parole in "-enza": *pertinenza, competenza, esperienza, efficienza, coerenza, eccellenza*, tutte espressioni che danno, in *apparenza*, molta *importanza*.

¹¹ Nel senso di parlante non nativo/a.

3. *Considera la grammatica un relitto di altri tempi*: abusa di circonlocuzioni, rigonfia la sintassi, si riveste di tutta una chincaglieria di termini tecnici e amministrativi, e violenta le parole. È in grado, inoltre, di trasformare la lingua con grande maestria: ama alla follia i trasferimenti semantici [...] l'imperversante "soluzionare" rimpiazza senza colpo ferire il più casereccio *risolvere*, perché fornisce al concetto di "soluzione" una prestanza fisica che altrimenti non sarebbe stata apprezzabile.

4. *Manifesta la visione politica di un potere impersonale che non cerca di convincere, né di dimostrare o sedurre, quanto piuttosto di affrancare dalle difficoltà reali escludendo qualsiasi giudizio di valore*. Lo scopo? Farvi obbedire. Attenzione, Goebbels, braccio destro di Hitler, lo ha già detto: "Noi non parliamo per dire qualcosa, ma per ottenere un certo effetto [...]".

5. *Percorre solo strade ultra battute e perfettamente note in ogni minimo dettaglio*. Anche se privo di un significato intelligibile, questo linguaggio può tuttavia essere decifrato: un testo, un comunicato, manifesta il suo senso solo attraverso i propri scarti da un codice implicito. Ogni contravvenzione al cerimoniale rivela qualcosa.

Esiste, dunque, un modo per eradicare il *burocratese* dalla nostra lingua? Come difendere il principio della chiarezza sopra ogni cosa? La questione non è passata inosservata alle istituzioni che, nel tempo, hanno cercato di dare soluzioni concrete, come vedremo di seguito.

2.3. Per fare un po' di chiarezza!

"Lo sforzo di cercare di pensare e d'esprimersi con la massima precisione possibile proprio di fronte alle cose più complesse è l'unico atteggiamento onesto e utile" (Calvino, 1980, p. 307). L'obbligo di comunicare con chiarezza per ragioni morali è un elemento che più volte è emerso in questa premessa teorica al mio lavoro. Tuttavia, sono anche di altra natura i motivi che dovrebbero spingere la pubblica amministrazione a usare un linguaggio più chiaro. Innanzitutto, perché va a vantaggio sia della collettività che della stessa amministrazione, riducendo il rischio di richieste, delucidazioni, integrazioni di documentazione, possibili ricorsi ecc. In secondo luogo, perché migliorare la forma vuol dire migliorare anche il contenuto, cogliendo gli aspetti essenziali della comunicazione, talvolta ignoti agli stessi "addetti ai lavori". E infine, perché lo dice la legge!

Come anticipato nel paragrafo 2.1. quello che fino agli anni '90 era stato "solo" un dibattito sulla necessità di avvicinare il linguaggio burocratico alla lingua d'uso della gente iniziò a tradursi in una serie di raccomandazioni e prescrizioni promosse dal Dipartimento della Funzione Pubblica, cui si sono accodati spontaneamente comuni, enti pubblici e

associazioni a livello nazionale. L'obiettivo era proporre strumenti concreti, con esempi reali di riscrittura e compendi terminologici, che servissero da modello alla pubblica amministrazione per semplificare il linguaggio delle proprie comunicazioni.

Nel 1993 il ministro Sabino Cassese promosse la pubblicazione del *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*.¹² Oltre alle raccomandazioni stilistiche, il manuale presentava in appendice il *Vocabolario di base della lingua italiana* di Tullio De Mauro, costituito dalle parole statisticamente più ricorrenti (circa 7000).

Solo un anno dopo, prese il via il progetto *Semplificazione del linguaggio amministrativo* che avrebbe dato come risultato il *Manuale di Stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*¹³ (1997), inteso come naturale prosecuzione del *Codice di stile* ma molto più pratico e maneggevole, alleggerito da tutta la prefazione teorica presente nel primo documento. Le regole e raccomandazioni stilistiche contenute in questi due volumi assunsero un carattere più formale e vincolante quando, nel 2002, il ministro Frattini emanò la *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio e dei testi amministrativi*¹⁴ nell'ambito del progetto *Chiaro!*. L'ultima *Direttiva sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni* risale al 2005 ed è stata presentata dal ministro Mario Baccini.

Sull'esempio delle istituzioni, numerose città ed enti pubblici hanno messo a punto percorsi formativi rivolti proprio ai loro funzionari.¹⁵ Anche l'Accademia della Crusca ha partecipato attivamente alla lotta contro il *burocratese*, organizzando in collaborazione con il Cnr (Centro nazionale di ricerca) un corso di formazione di 3 giorni a Firenze (nel 2010) tenuto da linguisti, giuristi e informatici (Pollino, 2010 e Pizzimenti, 2011). Anche in quest'occasione, il lavoro ha portato alla pubblicazione di un documento disponibile in rete¹⁶, dal titolo *Guida alla redazione degli atti amministrativi*.

Tra le raccomandazioni contenute all'interno dei documenti citati, le più ricorrenti riguardano la fase di *rilettura* dei testi (una sorta di prova del 9 della scrittura) e la possibilità di fare ricorso a strumenti di analisi del loro grado di leggibilità. È possibile,

¹² Il riferimento bibliografico è il seguente: Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica. (1993). *Codice di stile delle comunicazioni scritte ad uso delle amministrazioni pubbliche*. Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato-Libreria dello Stato. Roma.

¹³ Il riferimento bibliografico è il seguente: FIORITTO, A. (cur.). Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica. (1997). *Manuale di Stile. Strumenti per semplificare il linguaggio delle amministrazioni pubbliche*. Bologna. Il Mulino.

¹⁴ Il testo completo è disponibile su <http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/16872.pdf>

¹⁵ Molti dei manuali di scrittura creati a conclusione dei corsi di formazione citati sono disponibili gratuitamente sul sito <http://www.maldura.unipd.it/buro/manuali/manuali.html>. Segnalo anche il dizionario online *antiburocratese* della Zanichelli <http://dizionariapiu.zanichelli.it/antiburocratese/>

¹⁶ PACTO (Portale per la produzione e l'accesso agli Atti dei Comuni e degli altri enti locali della Toscana) <http://www.tecnodiritto.it/pacto/wp-content/uploads/manualedigitale.html>

infatti, calcolare il livello di trasparenza di un testo mediante una formula matematica e sulla base di una scala di valori predeterminata. Nel caso dell'italiano, l'indice utilizzato è il *Gulpease*, elaborato nel 1988 dal Gruppo universitario linguistico pedagogico (GULP) dell'Università degli studi di Roma "La Sapienza". L'indice tiene conto della lunghezza delle parole e di quella delle frasi rispetto al numero totale delle lettere secondo la formula: $89 - LP/10 + FR*3$ ($LP = \text{lettere} * 100 / \text{totale parole}$; $FR = \text{frasi} * 100 / \text{totale parole}$). I valori che si ottengono sono contenuti in una scala da 0 a 100 (0= minima leggibilità; 100= massima leggibilità) in funzione del grado di istruzione del pubblico (licenza elementare, media e superiore). In termini pratici, ne deriva che un testo con un indice superiore a 80 è leggibile autonomamente da chi possiede un'istruzione elementare, si abbassa a 60 per chi ha un'istruzione media e arriva a quota 40 per chi possiede, invece, un'educazione superiore. Oltre alla semplice formula matematica, l'analisi tiene conto del livello di "notorietà" dei termini impiegati, avendo come riferimento il *Vocabolario di base* (VdB) della lingua italiana di De Mauro. Tuttavia, bisogna specificare che, pur essendo di grande utilità, l'indice non tiene conto di parametri importanti per la comprensione di un testo come la densità informativa, le inferenze contenute in esso, la giusta disposizione delle informazioni ecc. In altre parole, si tratta di un'analisi di tipo quantitativo e non qualitativo. Sul sito <http://www.corrige.it/prova-gratis/> è disponibile un software per calcolare l'indice GULPEASE di qualsiasi testo e conoscere la comprensibilità delle parole che lo compongono.

Nel paragrafo 1.2., a proposito delle motivazioni che mi hanno spinto a parlare di *burocratese* nella classe di italiano L2, ho fatto riferimento a esperienze personali con l'apparato burocratico spagnolo. In realtà, è stato proprio un episodio di comunicazione con il Consolato Italiano a Madrid a convincermi della necessità di affrontare un argomento del genere. Chiedendo informazioni riguardo all'iter da seguire per essere inserita nell'elenco delle elettrici residenti all'estero in vista di un referendum, ho ricevuto una mail nella quale il Consolato m'informava sulla mia situazione elettorale:

Gentile connazionale,

verificati i dati forniti, il suo nominativo risulta correttamente iscritto presso lo schedario consolare di questa Sede, e presso l'AIRE del suo Comune di riferimento (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero).

Per quanto riguarda la posizione elettorale, il suo nominativo non è stato riscontrato nell'elenco degli elettori di questa Sede, per motivi ai noi ignoti. Gli elenchi degli elettori sono elaborati dal Ministero dell'Interno, e per legge si chiudono il 31 dicembre dell'anno precedente a quello della consultazione elettorale.

Gli Uffici Consolari possono verificare le posizioni mancanti e cercare di sanare la posizione elettorale, ma unicamente se si tratta di elettori "omessi" ed aventi il diritto. Per legge, infatti, è necessario ottenere la prescritta autorizzazione al voto all'estero, la quale deve pervenire in tempo utile per la formazione dell'elenco "aggiunto" dell'Ufficio Consolare. In questi casi l'iscrizione come elettore all'estero non è automatica, pertanto il cittadino deve fare specifica richiesta di ammissione al voto (vedi modulo allegato, da compilare e restituire alla Cancelleria Consolare alla casella elezioni.madrid@esteri.it) allo scopo di evitare una doppia posizione al voto, una all'estero ed una in Italia.

In caso di risposta positiva da parte del Comune AIRE, pervenuta in tempo utile, il nominativo del cittadino verrà incluso nell'elenco "aggiunto" e verrà spedito il plico elettorale il prima possibile. Peraltro, si desidera avvertire che con l'avanzare dei giorni, ed oltre il termine del 6 aprile, i Comuni possono rispondere che le relative liste sezionali sono state chiuse. Si consiglia di verificare con il proprio Comune la possibilità di ottenere in tempi brevi il nulla-osta al voto all'estero.

In caso di domanda di iscrizione AIRE presentata dopo il 1° gennaio 2016, è inoltre onere dell'elettore verificare l'avvenuta iscrizione AIRE.

Gli elettori per i quali non è stato possibile spostare la posizione del voto all'estero possono sempre esercitare il diritto di voto in Italia, presso i seggi istituiti dai Comuni italiani nel territorio della Repubblica.

Per altre informazioni elettorali: <http://www.consmadrid.esteri.it/consolato...>

Cordiali saluti

L'Ufficio Elettorale

Già a prima vista, il testo non mi era parso particolarmente chiaro e l'ho riletto diverse volte, prestando particolare attenzione ad alcuni elementi. Durante la rilettura non ho potuto fare a meno di chiedermi quale torto sarebbe stato per la nostra lingua se invece di *nominativo*, *riscontrare*, *onere*, *esercitare il diritto di voto*, *consultazione elettorale* fossero stati usati termini come *nome*, *trovare*, *dovere*, *votare*, *elezioni*. Nessuno. Anzi, probabilmente questa scelta avrebbe comportato un notevole risparmio di tempo da ambe le parti, visto quanto accaduto successivamente. Ho deciso di chiedere delucidazioni rispetto al contenuto della comunicazione ricevuta e il risultato è stato un dibattito che ha portato a conclusioni interessanti:



Francesca Anna Crispo <crispofrancesca@gmail.com>

Richiesta di ammissione al voto

elezioni.madrid@esteri.it <elezioni.madrid@esteri.it>
A: Francesca Anna Crispo <crispofrancesca@gmail.com>

1 aprile 2016 09:24

AMBASCIATA D'ITALIA – MADRID

Cancelleria Consolare

Gentile Signora Crispo,
se legge il nostro primo messaggio:

“Gli Uffici Consolari possono verificare le posizioni mancanti e cercare di sanare la posizione elettorale, ma unicamente se si tratta di elettori “omessi” ed aventi il diritto. Per legge, infatti, è necessario ottenere la prescritta

L'incipit della risposta del Consolato (“se legge il nostro primo messaggio...”) può essere interpretato sulla base di due elementi: da un lato il presupposto (forse lecito, perché dettato dall'esperienza) che i/le cittadini/e non leggano con attenzione le comunicazioni che ricevono; dall'altra la conferma di aver toccato un tasto dolente. Sono bastate altre due email per centrare il fulcro della questione:



Francesca Anna Crispo <crispofrancesca@gmail.com>

Richiesta di ammissione al voto

Francesca Anna Crispo <crispofrancesca@gmail.com>
A: elezioni.madrid@esteri.it

1 aprile 2016 11:32

Grazie per la delucidazione. L'email precedente l'ho letta (ammetto di averlo dovuto fare diverse volte). Spesso nella nostra bellissima lingua si confonde la prolissità con la formalità ma a scapito della comunicazione.
Resto in attesa di un riscontro.
Cordiali saluti.

Francesca Anna Crispo



Francesca Anna Crispo <crispofrancesca@gmail.com>

Richiesta di ammissione al voto

elezioni.madrid@esteri.it <elezioni.madrid@esteri.it>
A: Francesca Anna Crispo <crispofrancesca@gmail.com>

1 aprile 2016 11:49

AMBASCIATA D'ITALIA – MADRID

Cancelleria Consolare

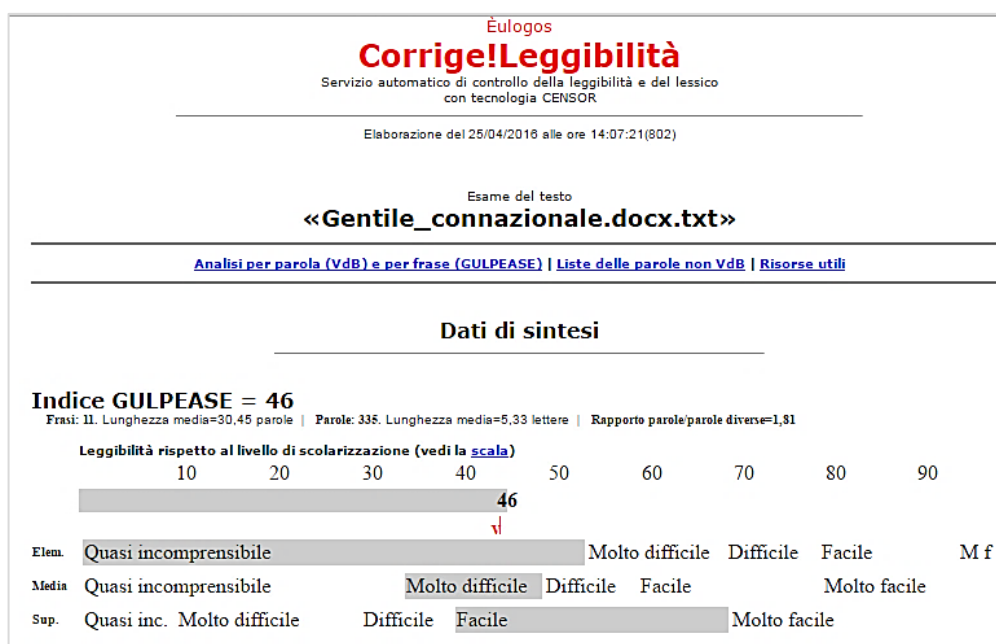
Grazie per la sua collaborazione.

La preghiamo di capire che come Pubblica Amministrazione siamo tenuti a mantenere una norma di linguaggio formale.

È evidente che chi scrive si appella a una “norma” ignorandone altre (le direttive e i suggerimenti di cui sopra). La situazione diventa ancora più paradossale se si pensa che la firma in calce a tutti i messaggi del Consolato recita:

 Ambasciata d'Italia Madrid - Cancelleria Consolare
 c/. Agustin de Betancourt, 3 - 28003 Madrid (Spagna/Spain)
 Telefono: (+34) 902.050.141 - Call Center consolare (a pagamento): 807.300.747
 Fax: (+34) 91.554.66.69 - E-mail: info.madrid@esteri.it - Pg-Web: <http://www.consmadrid.esteri.it> - PEC: amb.madrid@cert.esteri.it
La nostra lingua è il nostro Patrimonio

Non volendo continuare ulteriormente il dibattito, ho abbandonato il ruolo di connazionale per ritornare in quello accademico. Ho così deciso di analizzare l'indice di leggibilità della prima comunicazione (galeotta) e il risultato è stato il seguente:



Il software ha assegnato al testo un indice di leggibilità pari a 46. Ciò vuol dire che è *quasi incomprensibile* per chi possiede un livello di istruzione elementare, *molto difficile* per chi possiede un livello di istruzione media, *facile* (pur essendo al limite con il valore 40) per una persona con studi superiori. Considerando che si tratta di una comunicazione relativa a questioni elettorali e che votare rappresenta (per fortuna) un diritto universale non vincolato al grado di istruzione degli/delle elettori/elettrici, il risultato dell'analisi è, a mio modesto parere, molto grave. Informazioni così importanti non possono essere appannaggio solo di una specifica categoria della popolazione. In un momento storico così critico per l'Italia, l'idea che la comunicazione tra Stato e

cittadini/e avvenga ancora in questi termini, dando priorità alla forma piuttosto che al contenuto e ai suoi effetti comunicativi, mi preoccupa e indigna allo stesso tempo.

Quanto esposto sinora rappresenta la premessa teorica indispensabile per giustificare il lavoro pratico svolto in classe che illustrerò nel prossimo capitolo. Dopo una breve [introduzione](#), nella quale ho evidenziato alcuni dei principali elementi che entrano in gioco nell'insegnamento dell'italiano LS ad adulti/e, ho proseguito spiegando le motivazioni che mi hanno portata a scegliere il *burocratese* come *file rouge* del mio percorso didattico ([capitolo 1](#)). A seguito di un ripasso dei momenti salienti nel dibattito sulla questione linguistica italiana, ho presentato i caratteri linguistici e testuali propri di questo linguaggio per concludere con un excursus sulle direttive e iniziative organizzate a livello nazionale, volte a semplificare la comunicazione di tipo burocratico-amministrativo. Ho, quindi, approfittato di uno scambio di email avuto con il Consolato italiano per mettere alla prova uno degli strumenti usati per il calcolo della leggibilità di un testo: l'indice *Gulpease* ([capitolo 2](#)).

Potremmo concludere affermando, quindi, che esiste un problema linguistico apertamente riconosciuto dalle stesse istituzioni, strumenti pratici per farvi fronte, direttive ufficiali che regolano la scrittura amministrativa, una folta letteratura che insiste sulla necessità (anche morale) di un cambiamento linguistico... eppure, i risultati della lotta al *burocratese* appaiono più modesti di quanto si potesse sperare, stando allo scenario tracciato. Questo, tuttavia, non dovrebbe mai rappresentare un ostacolo per esercitare il nostro diritto di cittadini/e a chiedere alle istituzioni maggiore trasparenza nelle comunicazioni connesse allo svolgimento dei loro compiti né un pretesto per sminuire il potere di cui disponiamo da parlanti per agire (nel lunghissimo termine) sulla lingua che usiamo.

Capitolo 3: proposta didattica

Questo capitolo del TFM sarà interamente dedicato all'esposizione dettagliata dell'unità didattica *Parla come mangi!* (allegata alla fine del documento) messa in pratica con un gruppo di adulti/e di livello *avanzado 1* (B2) nell'arco di tre lezioni, per una durata complessiva di circa 5 ore.

3.1. Obiettivi e metodologie

L'intenzione precipua del mio lavoro era che la classe riuscisse a riconoscere e assimilare specifiche strutture linguistiche e testuali proprie del linguaggio burocratico-amministrativo per dimostrare, in un secondo momento, di saperne fare uso in fase di produzione (scritta, per lo più). Ma l'unità didattica doveva rivelarsi anche uno strumento pratico per la vita quotidiana e utile ad ampliare le conoscenze culturali della classe. È in virtù di quest'approccio che tra un'attività e l'altra ho ritenuto importante inserire sezioni di "approfondimento" (i riquadri su Italo Calvino, sul film "Totò, Peppino e la malafemmina" e la scheda riassuntiva finale sui principali enti italiani) e fare ricorso a materiale di un certo tipo, come dirò a breve.

Dato il poco tempo a disposizione, ho dovuto ridurre il raggio d'azione della mia unità didattica. Non potendomi soffermare su tutti i settori che investe il *burocratese*, mi sono limitata a scegliere quelli in cui le possibilità di interazione di un/a parlante non nativo/a potrebbero essere maggiori. Per questo ho organizzato le attività intorno a tre pilastri: la *pubblica amministrazione*, i *trasporti* e le *comunicazioni scritte formali*. Come si vedrà più avanti, la dimensione scritta ha ricoperto un ruolo predominante ma si è cercato di bilanciarla con attività di ascolto e produzione orale libera. Anche nella tipologia degli esercizi ho provato a dare maggiore dinamismo, alternando attività di comprensione con altre di produzione e cercando di sequenziarle in modo tale da concentrare quelle più creative e stimolanti all'inizio di ogni lezione, quelle più "dense" al centro e altre, di fissazione e reimpiego libero, sul finire. Molti dei materiali utilizzati, inoltre, sono documenti autentici (biglietto della metro, regolamento delle condizioni di trasporto, comunicazione del Consolato per il rilascio di un passaporto, avvisi pubblici) che riproducono, seppur artificiosamente, il contesto sociale e culturale che dà senso a un'unità didattica del genere.

3.2. Programmazione e contenuti dell'unità didattica

La tabella sottostante riassume le principali fasi in cui è stata divisa l'unità didattica, gli obiettivi specifici, le attività proposte, le abilità messe in atto e le tecniche impiegate. Più avanti, nel paragrafo [3.5.](#), ci soffermeremo sulla descrizione dettagliata di ogni attività.

(**CS**: comprensione scritta; **CO**: comprensione orale; **PS**: produzione scritta; **PO**: produzione orale)

FASE	OBIETTIVO	CONTENUTI	ABILITÀ	TECNICHE IMPIEGATE
0. Riscaldamento	Introduzione all'argomento	Visivo 10 min.	CO/PO	Formulare ipotesi in plenum, ragionare sul contenuto del video con domande guida
1. La casa dei folli	Un primo approccio con le espressioni e il linguaggio della Pubblica Amministrazione	Audio-visivo (video "Le dodici fatiche di Asterix") 30-35 min.	1a: CO/PO	Commento in plenum con riferimenti a esperienza personale
			1b: CO/CS	Matching
			1c: PO	Come per 1a
	Imparare a usare il costruito <i>imperativo + pure concessivo</i>	Lessicale (espressioni idiomatiche) 15 min.	1d: PO	Proporre definizioni delle espressioni date
		Grammaticale 15 min.	1e: PS	Completamento
2. L'antilingua	Lessicali e grammaticali (una selezione di participi e sostantivi del burocrate)	Audio e testuale ("Per ora sommersi dall'antilingua" di I. Calvino) 35-40 min.	2a: CO/CS	Ascolto + cloze
			2b: CS	Completamento
			2c: CS	Matching
			2d: PS	Composizione libera
3. Titoli di viaggio	Lessicali e grammaticali (lessico e strutture del linguaggio dei trasporti)	Testo scritto (Regolamento tariffario Regione Campania)	3a: CS	Lettura individuale
			3b: CS/PS	Completamento e correzione tra pari
		Testo scritto	3c: CS (a casa)	Vero/Falso

		(biglietto dei trasporti pubblici) 20 min.	3d: PS (lezione successiva)	Riscrittura
4. Avviso all'utenza	Comprendere le strutture linguistiche maggiormente usate negli avvisi pubblici	Testo scritto (avvisi pubblici) 45 min.	4a: CS	Matching
			4b: CS	Completamento
			4c: PS	Scrittura creativa
		Grammaticale (espressioni di necessità) 25 min.	4d: CS/PS	Scegliere l'opzione giusta; Riscrittura
5. Lettere formali	Avvicinarsi alle strutture testuali e linguistiche delle lettere formali	Testo scritto (una comunicazione del Consolato) 10 minuti	5a: CS (a casa)	Riordinare un testo; Vero/Falso
		Video ("Totò, Peppino e la malafemmina") 45 min.	5b: CO/CS	Correzione degli errori
			5c: CS/PS	Fornire una definizione
			5d: PS	Riscrittura
			5c: PS (a casa)	Composizione libera
		Tombola del burocrate	Ripasso finale	Lessicali e grammaticali (i principali, visti durante l'unità) 30 min.

Osservando la tabella emerge subito la prevalenza della dimensione scritta su quella orale. Le attività di comprensione (13) e produzione scritta (9), infatti, sono in numero maggiore rispetto a quelle di comprensione (5) e produzione orale (4). Sono dati che avevo previsto all'atto della programmazione, data la natura dell'argomento trattato che tendenzialmente porta a dare maggior centralità alla sfera scritta a scapito di quella orale. Per cercare di bilanciare questa inevitabile situazione e distribuire in modo uniforme i

contenuti dell'unità didattica, ho fatto ricorso a materiale e tecniche diversificate, cercando sempre di mantenere una coerenza metodologica di base.

Lo schema riportato sopra rappresenta lo strumento operativo con il quale ho tenuto sotto controllo lo svolgimento dell'unità didattica in modo veloce e pratico. Elaborarlo parallelamente alla programmazione mi ha permesso di capire quali attività e materiali inserire, quali escludere o modificare, e di individuare le lacune presenti nel mio percorso. Se da un lato il/la docente ha bisogno di servirsi di strumenti guida come questo, dall'altro anche gli/le alunni/e sentono la necessità di lavorare con materiale omogeneo e organizzato (anche dal punto di vista grafico). Si tratta di un ragionamento che vale soprattutto per i percorsi didattici *ex novo*, come quello in questione. Un conto, infatti, è integrare il manuale adottato in classe secondo il criterio dell'insegnante, un altro è presentare un'unità didattica parallela e totalmente nuova. Per questo motivo ho deciso di "impacchettare" il materiale selezionato così come lo si troverebbe in qualsiasi libro di testo, dando molta importanza all'aspetto grafico (che rende piacevoli i contenuti, facendoli apparire più "leggeri") e alla disposizione/sequenzialità delle attività proposte. Trattandosi di un tema non particolarmente familiare, ho pensato che la classe avrebbe accolto con maggior sicurezza la proposta didattica se avesse avuto, sin dall'inizio, tutto il materiale a disposizione, potendone prendere visione ancor prima della sua trattazione in classe.

3.3. Analisi dei bisogni e conoscenze previe

In ogni percorso didattico, l'analisi dei bisogni e le conoscenze pregresse sono fattori che l'insegnante finisce per considerare parallelamente. Nel farlo, deve sempre tener presente gli obiettivi e i contenuti stabiliti (dalla legge, dal centro, dal QCER) affinché l'insegnamento e l'apprendimento non perdano quel carattere di "spirale" che consente a chi impara una lingua di avanzare secondo un processo di ripresa a vari livelli delle proprie conoscenze previe e acquisizione di nuovi contenuti. Dieci settimane non sono un tempo sufficiente per conoscere a fondo il gruppo con il quale si lavorerà. A questo si aggiunge, poi, la difficoltà di inserirsi in un percorso formativo che sta volgendo al termine. Ma fa un po' parte delle caratteristiche del/la buon/a insegnante adattarsi a ogni contesto educativo e per riuscirci è importante ricorrere a strumenti che possono facilitare il suo lavoro. Per ovviare agli inconvenienti e corroborare la scelta dell'argomento e dei materiali usati, oltre al già citato QCER, ho fatto riferimento al *currículo del nivel avanzado de las enseñanzas de las Escuelas Oficiales de Idiomas de la Comunidad de Madrid* e alla *Programación del Departamento de Italiano para el curso 2015-2016*. L'idea di base rispetto al livello in questione è la necessità di intervenire sulle conoscenze

sociolinguistiche e socioculturali relative a situazioni formali e informali, rendendo i/le parlanti capaci di adeguare il proprio registro con flessibilità a seconda dei casi e di acquisire i contenuti necessari allo scopo. Questo scenario generale si adattava perfettamente al gruppo che avevo di fronte, formato da persone che, per esperienze e ragioni diverse, possedevano già una competenza sociolinguistica e pragmatica molto approfondita dell'italiano. Due di queste, in particolar modo, sono in partenza per un periodo di studio e di lavoro che le porterà a vivere in Italia per almeno un anno. L'insieme di queste felici coincidenze mi ha aiutato a definire meglio i contenuti e gli obiettivi specifici della mia unità didattica.

3.4. Strategie di motivazione iniziale

Nell'introduzione a questo TFM si è parlato di come sia cambiato il modo di concepire l'insegnamento nel corso del tempo. Tra le principali "rivoluzioni copernicane" della didattica (il cui terreno veniva preparandosi dagli anni Sessanta del secolo scorso), una delle più importanti ha riguardato il ruolo del/la discente che ha assunto a tutti gli effetti una posizione centrale del processo di insegnamento/apprendimento. Una diretta conseguenza di questo cambiamento è stato il ribaltamento del rapporto privilegiato tra insegnante e programma (Mezzadri, 2003) e la valutazione di elementi fino a quel momento ignorati; tra questi, la motivazione di chi impara che diventa punto di partenza di tutto il processo didattico. Elemento fondamentale nell'attivazione dei processi mentali indispensabili all'apprendimento, la motivazione va oltre l'analisi dei bisogni e concorre a creare un ambiente stimolante e privo di stress all'interno del quale è più facile imparare. Spesso si tende a pensare (erroneamente) che la motivazione sia una sorta di riscaldamento da fare prima dell'inizio di un determinato percorso. Sebbene la fase di preparazione iniziale sia fondamentale, il/la docente sa che dovrà lavorare costantemente affinché questo elemento non svanisca poco a poco durante l'apprendimento. Si tratta di concetti importanti da considerare nella progettazione di un'unità didattica. A questo va aggiunto che non sempre l'argomento trattato a lezione può riscuotere il successo sperato e per evitare che questo accada bisogna stimolare l'interesse della classe: uno dei modi per farlo è presentando un "prodotto" comunicativamente spendibile nella vita pratica. È uno dei principali motivi per cui, selezionando il materiale da utilizzare, mi sono concentrata su sfere della vita quotidiana nelle quali chiunque dei miei alunni e alunne si sarebbe potuto ritrovare.

Un altro elemento da tener presente è la componente emotiva. Riportare in classe l'esperienza personale del/la docente può essere di grande aiuto per stimolare la creazione di una situazione empatica che nell'apprendimento degli/delle adulti/e, dove gli stimoli si spostano progressivamente verso l'emisfero sinistro del cervello, contribuisce a

coinvolgere anche quello destro, deputato alla creatività. Nelle fasi iniziali dell'unità, ad esempio, ho riportato la mia esperienza di cittadina italiana residente all'estero, raccontando piccoli aneddoti come quello dello scambio di email con il Consolato o equivoci generati dalla mia (in)competenza sociolinguistica. Trasmettere alla classe l'idea che anche l'insegnante può vivere "disavventure" linguistiche, che è un/a parlante come tutti/e e che impara a forza di errori (e figuracce) contribuisce a quella creazione di empatia che abbassa i filtri affettivi.

3.5. Sviluppo dell'unità didattica

Come già anticipato, avevo chiaro sin dall'inizio che avrei creato un percorso didattico *ex novo*, servendomi di materiale autentico su cui avrei costruito attività di comprensione e produzione sia orale che scritta. Sequenziando le attività, ho cercato di seguire uno sviluppo a tre fasi: una *iniziale di globalità* (e di maggiore esposizione agli input), una *centrale di analisi* più intensa (nella quale ho alternato contenuti grammaticali, lessicali ecc.) e una *finale* di riflessione e sintesi, nella quale permettere alla classe di ricomporre i pezzi del mosaico. Le tre fasi non vanno intese come compartimenti stagni ma come un'evoluzione naturale di un processo dai confini sfumati con una costante ripresa degli elementi trattati in precedenza.

L'unità didattica si apre con una copertina dove sono riportati il titolo, alcune vignette trovate in rete e un paio di domande per riflettere sul significato della locuzione "*Parla come mangi!*" e intuire, attraverso un processo inferenziale, il contenuto dell'unità didattica.

La sezione 1, intitolata *La casa dei folli*, rappresenta la fase di elicitazione delle pre conoscenze linguistico-culturali necessarie per lavorare sulla motivazione prima ancora di addentrarsi nel cuore dell'unità. Ho pensato di realizzare un primo contatto con l'universo della pubblica amministrazione, considerandolo un argomento abbastanza generico e di cui ognuno/a, a suo modo, ha esperienza diretta. Ho sottoposto alla classe un estratto del lungometraggio "Le dodici fatiche di Asterix" dove i due protagonisti sono alle prese con un ufficio pubblico in cui non riescono a ottenere un semplice lasciapassare. Tra funzionari fannulloni, pettegoli e incompetenti, il rilascio del documento diventa una vera e propria odissea dal finale inaspettato. Con l'aiuto di alcune domande guida (esercizio 1a), gli alunni e le alunne hanno commentato il video e riportato la loro esperienza con la pubblica amministrazione in Spagna. Dal video ho, poi, estrapolato alcune scene ed espressioni "tipiche" degli ambienti pubblici e chiesto loro di collegarle al personaggio che le aveva pronunciate (es. 1b). Successivamente, ho creato un esercizio per lavorare sul lessico e nella fattispecie su una serie di espressioni idiomatiche (es. 1d) collegate, in

qualche modo, a quanto visto nel video. A coppie, hanno ragionato sul loro significato, proponendo per ogni espressione una definizione e lavorando su quelle più complesse “scomponendole” (*scaricabarile* = *scaricare* + *barile*; *snellire* da *snello*, ecc.). Approfittando di un paio di esclamazioni presenti nel video, ho creato, infine, un esercizio grammaticale (1e) sul *pure* concessivo preceduto dall'imperativo.

In un'unità didattica sul burocratese non poteva mancare un riferimento all'*antilingua* di Italo Calvino. È così che ho intitolato la seconda sezione dell'unità didattica, nella quale ho proposto un *cloze* (2a) a partire dall'ascolto di un estratto dell'articolo del celebre autore. Il ricorso a “Per ora sommersi dall'antilingua” mi ha permesso di combinare contenuti culturali (si veda il riquadro sotto l'esercizio 2a), lessicali e grammaticali allo stesso tempo. Ho pensato, quindi, di eliminare dal testo originale una serie di sostantivi, aggettivi e participi particolari (utili, per altro, a discernere le doppie, spina nel fianco anche per i livelli più avanzati). Questi ultimi, poi, sono stati riutilizzati per completare una tabella (2b) in cui separare la forma passiva da quella attiva e ragionare sulle funzioni svolte all'interno del testo dai singoli participi che, infine, sono stati abbinati alle rispettive definizioni (2c). A coppie, poi, ho chiesto alla classe di rileggere il testo e provare a formulare la deposizione originale dell'interrogato (2d).

Nella terza fase dell'unità didattica abbiamo affrontato un tema più familiare: l'uso del *burocratese* nell'ambito dei trasporti pubblici. Mi sono spesso chiesta quanto la sensazione di caos che assale molti turisti nel visitare il mio Paese dipendesse anche dalla complessità del linguaggio che usiamo per rivolgerci a loro. Non ho potuto fare a meno di pensare agli incomprensibili avvisi in stazione e alle istruzioni presenti sui biglietti dei treni. Ho proposto, quindi, un estratto del Regolamento tariffario della Regione Campania per consentire un primo contatto con il linguaggio dei trasporti (3a); per memorizzare meglio i contenuti ho ritenuto opportuno elaborare un'attività di riempimento mediante l'uso dei sinonimi (3b) in modo da riprendere e ripassare il bagaglio lessicale già posseduto. Queste due attività sono state propedeutiche all'esercizio 3c (svolto a casa), nel quale ho chiesto di leggere il retro di un abbonamento settimanale per i trasporti pubblici e di rispondere a un vero/falso di comprensione. Nella lezione successiva hanno lavorato a coppie sullo stesso biglietto, proponendone una riscrittura più comprensibile (3d). A seguito di una votazione, poi, è stata decretata la versione vincitrice (allegato 1a) che si è aggiudicata la medaglia “antiburocratese” (allegato 1b).

Nella penultima sezione, *Avviso all'utenza*, abbiamo affrontato il tragicomico problema degli avvisi pubblici che, così come per le condizioni di viaggio, dovrebbero essere di immediata comprensione ma troppo spesso finiscono per ridursi a un coacervo di brutture e storpiature linguistiche da cui è impossibile cavare alcuna informazione

pratica utile. L'esercizio 4a propone la lettura di 8 avvisi pubblici (reali) da abbinare al rispettivo luogo di esposizione. Successivamente, la classe ha estrapolato dai testi le strutture linguistiche usate per scusarsi, informare, pregare, ringraziare ecc. (4b) di cui si è servita per l'attività 4c. L'esercizio è consistito nello stilare un decalogo (scritto rigorosamente in *burocratese*) di norme comportamentali da osservare in classe. L'esito è stato particolarmente soddisfacente e abbiamo deciso di esporre una copia in aula e una fuori (allegato 2).

Durante il periodo di osservazione mi sono resa conto di una particolare difficoltà del gruppo rispetto a una determinata tipologia di struttura linguistica: le espressioni di necessità. Dal momento che molte erano ricorse nei materiali proposti fino a quel momento, ho deciso di inserire un esercizio di ripasso di queste strutture (4d), preceduto da una tabella riassuntiva di ripasso creata *ad hoc*.

Nell'ultima sezione dell'unità didattica, infine, abbiamo parlato di *lettere formali*. Ho approfittato di una comunicazione via email ricevuta dal Consolato per il rilascio del mio passaporto per proporre un'attività di comprensione di lettura e ricomposizione del testo (5a) seguita da un vero/falso. Il testo ci è servito anche per fare un veloce ripasso delle formule di apertura/chiusura e delle intestazioni delle lettere formali. Per concludere con il sorriso, ho proposto un video tratto dal film "Totò, Peppino e la malafemmina", in cui i due protagonisti scrivono una lettera (linguisticamente precaria) alla fidanzata del nipote, cercando di persuaderla a lasciare il ragazzo. Dal momento che per molte attività i tempi si sono dilatati, non è stato possibile mettere in pratica gli esercizi 5d e 5e così come erano stati concepiti. La classe ha riletto, quindi, il testo della lettera (5b), lo ha corretto e ha proposto, oralmente, una versione senza errori.

L'attività di ripasso finale è stata una tombola (allegato 5) in cui abbiamo rivisto i sostantivi, gli aggettivi, i participi e le strutture linguistiche più interessanti dell'unità didattica.

3.6. Valutazione: criteri e strumenti


Come per la motivazione, anche il momento della valutazione deve considerarsi in senso più ampio come un esercizio che il/la docente porta avanti durante tutto lo svolgimento dell'unità didattica e che non si riduce solo alla verifica o all'esame finale. La valutazione va intesa, quindi, come un monitoraggio continuo che fa capire all'insegnante se è necessario cambiare qualcosa in corso d'opera, (integrare o ridurre il materiale, intervenire sulla metodologia, sulle tecniche ecc.). Nel caso in questione, trattandosi di un caso "eccezionale" e di un percorso di sole tre lezioni, anche la valutazione ha finito per

assumere caratteri altrettanto speciali. Durante le lezioni, ho tenuto in considerazione tre elementi per valutare il lavoro svolto dalla classe:

- l'osservazione diretta;
- la produzione in classe e a casa;
- l'assistenza e la partecipazione.

Sembra banale ma soprattutto in mancanza di tempo ed elementi sufficienti, non c'è strumento che funzioni meglio dell'occhio del/la docente sul comportamento dei propri alunni e alunne. La classe ha mostrato sin dall'inizio un certo interesse per l'argomento che avremmo affrontato. L'assistenza a lezione è stata costante per la durata totale dell'unità didattica, con un livello di assenteismo minimo. L'impossibilità di prendere parte a qualche lezione per alcuni/e, inoltre, non ha rappresentato un ostacolo nella fase di reincorporazione né un alibi per non svolgere i compiti assegnati per casa. Le attività proposte hanno coinvolto in maniera indistinta tutti gli alunni e le alunne che alla fine delle tre lezioni hanno compilato una scheda di autovalutazione (allegati 3a e 3b) nella quale, oltre a valutare individualmente il grado di competenza acquisita, hanno fornito per ogni punto elencato uno o più esempi. Anche la tombola di chiusura è stata un'attività che mi ha dato modo di constatare l'avvenuta acquisizione dei principali contenuti affrontati. Ma l'attività che mi sento di definire a tutti gli effetti "la prova del 9" del mio lavoro è stata la stesura del decalogo in *burocratese* (allegato 2), un compito scritto, totalmente libero e per il quale ho piacevolmente constatato che non è stato necessario far ricorso al materiale proposto in precedenza.

Visti i numerosi elementi da considerare, ho deciso di crearmi una "tabella di monitoraggio" da tenere in classe per prenderne e valutare l'andamento delle mie lezioni:

	Lezione 1					Lezione 2					Lezione 3				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Gli alunni sono presenti a lezione				X					X					X	
Sono attenti e non interrompono/ distraggono i compagni					X					X					X
Comprendono facilmente cosa devono fare e lo fanno in modo autonomo (senza chiedere ulteriori spiegazioni)					X					X					X
Interagiscono e rispondono alle mie domande					X					X					X
Mi fanno domande				X				X					X		
Lavorano con piacere tra di loro				X					X					X	
Svolgono i compiti che assegno in classe					X					X					X
Svolgono i compiti che assegno per casa										X					X
Usano il lessico e le strutture apprese nelle lezioni precedenti								X						X	
Comprendono le strutture linguistiche e le usano in modo corretto e consono agli scopi delle singole attività				X						X					X
Devono ricorrere alle fotocopie/appunti per ricordare il lessico/le strutture apprese			X					X				X			

1: assolutamente no; 2: più no che sì; 3: abbastanza; 4: più sì che no; 5: assolutamente sì.

Personalmente, mi ritengo estremamente soddisfatta del lavoro fatto dalla classe e dei risultati ottenuti. Tutti/e hanno acquisito una notevole padronanza con le principali strutture del linguaggio burocratico, hanno mostrato interesse per l'argomento, rispetto verso l'insegnante e molta disciplina durante le lezioni. I compiti svolti, inoltre, presentano un livello di competenza e correttezza linguistica adeguato.

3.7. Analisi dei risultati

Per avere una visione più analitica dei risultati ottenuti, ho pensato di estrarre i dati delle schede di valutazione e inserirli in un foglio di calcolo Excel (allegato 4). La tabella riporta i punteggi (da 1 a 3) assegnati da ogni alunno/a (A) alle singole domande (D) con i rispettivi esempi e, nella colonna di destra, il punteggio medio per domanda:

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	MR/R
D1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2,7
	occorrere esserci bisogno di avere bisogno	c'è bisogno ho bisogno bisogna	ho bisogno bisogna	ho bisogno di c'è bisogno che è necessario	bisogna c'è bisogno ci vuole	esserci bisogno avere bisogno ci vuole	ci vogliono bisogna è necessario	c'è bisogno bisogna	bisogna è necessario volerci	ci vuole si deve bisogna	c'è bisogno ci vogliono ho bisogno	

Con i numeri alla mano mi è stato più facile avere una visione non solo dei contenuti assimilati dalla classe ma anche del mio lavoro e avanzare già qualche proposta di cambiamento per le future applicazioni dell'unità didattica.

Se si osserva l'ultima colonna a destra (MR/R) noteremo che le domande che hanno ottenuto un punteggio maggiore sono le numero 1,5,8,9 e 11 mentre quelle dal punteggio più basso sono la 3 e la 10. Evidentemente, le domande che hanno registrato

un punteggio più alto sono anche quelle con un maggior numero di esempi. Le spiegazioni che si possono dare a tal proposito sono molteplici:

- il quesito n.1 fa riferimento alle espressioni di necessità, un argomento che, come detto nel paragrafo 3.5, ho deciso di inserire nell'unità didattica perché, seppur già affrontato dal gruppo, continuava a generare dubbi. Nonostante qualche errore (segnalato in rosso), il risultato dimostra che gli esercizi fatti in classe sono stati utili per recuperare e chiarire le conoscenze pregresse; qualcosa di simile è accaduto con la domanda 5, inerente alle formule di apertura e chiusura delle lettere formali che la classe già aveva trattato in precedenza;
- la domanda 11, riguardante il lessico dei trasporti, ha probabilmente ottenuto un punteggio alto perché probabilmente, fra tutti, è risultato l'argomento più familiare. I contenuti della sezione 3 (Titoli di viaggio), infatti, sono stati quelli assimilati in modo più veloce. Questo dato mi ha fatto pensare a un eventuale ricollocamento di questa parte dell'unità didattica, che in futuro si potrebbe trattare prima di altre.
- il successo delle espressioni idiomatiche della domanda 9 ha a che vedere con il principio della "spendibilità comunicativa" di cui parlavo a proposito delle strategie di motivazione iniziale. In generale, i modi di dire riscuotono particolare successo per un principio di economia linguistica (permettono di esprimere un concetto in modo molto più sintetico) e perché in qualche modo favoriscono il processo di riconoscimento del/la parlante (anche se non nativo) all'interno di una comunità linguistica;
- il risultato della domanda n. 8 si collega, a mio avviso, con quello della n. 3. Mentre la prima fa riferimento alla comprensione ("sono in grado di capire...") la seconda riguarda la produzione ("sono in grado di utilizzare..."). È comprensibile che a causa del poco tempo a disposizione, e pur avendo acquisito buona parte dei contenuti proposti, la classe si sentisse più sicura nella fase di comprensione che in quella di produzione. Un buon modo per cercare di bilanciare questa situazione potrebbe essere aggiungere, in futuro, attività di role playing per potenziare anche altre abilità;
- il quesito n. 10 sugli uffici pubblici italiani mi ha fatto riflettere, invece, su un dato che sembra quasi scontato quando si parla di insegnamento a persone adulte. La scheda riassuntiva finale sui principali enti italiani (Per saperne di più) non è stata trattata in classe e voleva essere un approfondimento su questioni culturali e sociali che speravo ognuno/a studiasse per conto suo. I dati della riga D10 mi hanno confermato, invece, che, oltre a non avervi prestato la dovuta attenzione, la classe ha anche frainteso il senso della domanda. La dimostrazione sta nel fatto

che la maggior parte ha annoverato l'Azienda Napoletana Mobilità tra gli uffici pubblici italiani.

Proprio collegandomi a quest'ultimo punto, vorrei chiudere con una considerazione finale sull'uso in classe di strumenti come le autovalutazioni. In un sistema che ci vuole collezionisti/e compulsivi/e di "pezzi di carta" a discapito delle reali competenze possedute, è difficile far comprendere l'utilità di uno strumento che mette l'alunno/a di fronte all'arduo compito di valutarsi da solo/a perché ciò comporta il farsi carico di una responsabilità che si preferisce scaricare sull'insegnante. Tuttavia, uno dei concetti chiave della società della conoscenza (e cara agli/alle artefici della "nuova" Europa) è proprio quello di autonomia e consapevolezza. In una prospettiva glottodidattica, solo chi è autonomo/a e consapevole rispetto al proprio modo di apprendere trarrà vantaggio dal suo percorso formativo (Mezzadri, 2003). Far capire agli alunni e alle alunne che è loro dovere (oltre che un esercizio consigliabile) monitorare i propri miglioramenti con strumenti pratici (e non lasciandosi guidare dalle sensazioni o solo da quello che dice l'insegnante), è il primo passo per formare classi responsabili con le quali disegnare percorsi di insegnamento/apprendimento che, in questa prospettiva, non potranno che portare a buoni risultati.

Conclusioni

Apparvero lingue come di fuoco che si dividevano e si posarono su ciascuno di loro; ed essi furono tutti pieni di Spirito Santo e cominciarono a parlare in altre lingue come lo Spirito dava loro il potere d'esprimersi. (At 2, 1-6)

Il momento storico che stiamo vivendo, nonostante la sua enorme complessità e la paura che genera rispetto al futuro, possiede delle caratteristiche uniche, anche dal punto di vista comunicativo. Oggi, la globalizzazione ci permette di essere costantemente in contatto con il mondo senza varcare la soglia di casa. Siamo parte di un universo dove informazioni, dati, merci e persone si muovono con ritmi e a una velocità impressionante. Ogni anno, migliaia di giovani e professionisti si spostano da un Paese all'altro approfittando dei programmi europei per lo studio e la formazione permanente. "L'esperienza all'estero" è il fiore all'occhiello di ogni curriculum degno di nota. In questo scenario di sete di conoscenza, dove tutto sembra a portata di mano, dove le distanze si accorciano a dismisura e il tempo pare aver acquistato un valore diverso, conoscere le lingue rappresenta uno degli assi nella manica che permette di "fare il salto" da una realtà potenziale a una concreta. La competenza linguistica è una delle chiavi di accesso a un mondo le cui porte d'ingresso sembrano spalancate ma che cela, al suo interno, tanti piccoli tornelli che ruotano solo quando questa (competenza) è effettiva e interiorizzata. È evidente che la scelta di varcare un tornello piuttosto che un altro dipenderà dal singolo individuo. La motivazione e gli obiettivi alla base del suo apprendimento lo porteranno a fare delle scelte e il suo livello di esigenza sarà direttamente proporzionale al numero di porte che la sua chiave (la lingua) riuscirà ad aprire. È in questa prospettiva che si inserisce il lavoro dell'insegnante di lingua straniera, che fornisce ai suoi alunni e alunne gli strumenti di accesso e sopravvivenza a un mondo a loro sconosciuto: quello della lingua e della cultura che studiano. Starà solo a loro farne un uso più o meno consono. Perché, come afferma Balboni (2010) "le lingue non significano nulla. Uno stupido che sa tre lingue è stupido in tre lingue diverse".

L'italiano non sarà una lingua "potente" da un punto di vista economico e politico ma gode di un prestigio culturale che le altre possono solo sognare. Troppo spesso, inoltre, la si intende esclusivamente nella sua accezione di LS, dimenticando la quantità di persone che si sono trasferite nel nostro Paese per i motivi più disparati e che hanno la necessità di impararla per affrontare le sfide della vita di tutti i giorni (L2). In un contesto dove le motivazioni che soggiacciono alla scelta di studiare una lingua esulano dal semplice "piacere" o interesse culturale, la necessità di acquisire competenze sociolinguistiche e pragmatiche diventa sempre più evidente. In questo senso va intesa

l'importanza di includere nei percorsi didattici momenti dedicati allo studio e all'approfondimento dei linguaggi settoriali, a maggior ragione nel caso dell'italiano, una lingua estremamente stratificata e dove il divario tra dimensione scritta e quella orale è particolarmente marcato. Da docenti è indispensabile bilanciare i contenuti e materiali del nostro insegnamento attraverso un esercizio di astrazione che vuole i nostri alunni e alunne fuori dalle quattro mura dell'aula, per le strade italiane, nei negozi italiani, sui mezzi di trasporto italiani, negli uffici pubblici italiani, a contatto con la sanità pubblica e privata italiana in un continuo processo di scambio informativo che presuppone la conoscenza di contenuti (culturali e linguistici) specifici. È nostro dovere, quindi, fornire loro tali strumenti affinché la vita, fuori dall'aula, non li colga alla sprovvista.

Il senso della mia unità didattica sul *burocratese* è da intendersi proprio in virtù di questo ragionamento. L'auspicio è che, oltre ad aver rappresentato un momento di approfondimento linguistico e culturale, possa rivelarsi uno strumento utile per chi, prima o poi, da cittadino/a residente all'estero, utente o semplice turista si ritroverà a fare i conti con l'apparato burocratico italiano e riuscirà a cavarsela.

BIBLIOGRAFIA

- BALBONI, P. E. (2012). *Le sfide di Babele. Insegnare le lingue nelle società complesse*. Novara: UTET Università.
- BECCARIA, G. L. (1973). *I linguaggi settoriali in Italia*. Nuovi saggi italiani. Milano: Bompiani.
- CALVINO, I. (1980). *Una pietra sopra. Discorsi di letteratura e società*. Torino: Einaudi.
- CARRADA, L. (2008). *Il mestiere di scrivere. Le parole al lavoro, tra carta e web*. Milano: Apogeo.
- CONSIGLIO D'EUROPA. (2002). *Quadro comune europeo di riferimento per le lingue: apprendimento, insegnamento, valutazione*. Traduzione dall'inglese di Quartapelle F. e Bertocchi D. Milano: La Nuova Italia-OXFORD.
- DIADORI, P., PALERMO, M., TRONCARELLI, D. (2009). *Manuale di didattica dell'italiano L2*. Perugia: Guerra.
- GRAFFI, G., SCALISE, S. (2002). *Le lingue e il linguaggio*. Bologna: Il Mulino.
- LAVINIO, C. (2000). *Teoria e didattica dei testi*. Scandicci: La Nuova Italia.
- MAGRIS, C. (1997). *Microcosmi*. Milano: Garzanti.
- MANZONI, A. (1° ed. 1827). *I Promessi Sposi*. (2° ed. 2012). Firenze: Loescher.
- MEZZADRI, M. (2003). *I ferri del mestiere. (Auto)formazione per l'insegnante di lingue*. Perugia: Guerra.
- NUZZO, E. (2007). *Imparare a fare cose con le parole: richieste, proteste, scuse in italiano lingua seconda*. Perugia: Guerra.
- PASOLINI, P. P. (1° ed. 1972). "Nuove questioni linguistiche" in *Empirismo eretico*. (6° ed. 2015). Milano: Garzanti, pp. 5-24
- SABATINI, F. (1990) *La comunicazione e gli usi della lingua. Pratica dei testi, analisi logica, storia della lingua italiana*. Torino: Loescher.
- SERIANNI, L. (2003). *Italiani scritti*. Bologna: Il Mulino.
- SOBRERO, A. A. (1993). *Introduzione all'italiano contemporaneo*, vol. II. Roma-Bari: Laterza.
- VEDOVELLI, M. (2012). *Guida all'italiano per stranieri: dal Quadro comune europeo per le lingue alla Sfida salutare*. Roma: Carocci.

SITOGRAFIA

- BERRUTO, G. (2011). "Variazione diafasica". *Treccani. Enciclopedia dell'italiano*. [http://www.treccani.it/enciclopedia/variazione-diafasica_\(Enciclopedia_dell'Italiano\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/variazione-diafasica_(Enciclopedia_dell'Italiano)/)
- CORTELAZZO, M. A. (2010). "Linguaggio giuridico-amministrativo". *Treccani. Enciclopedia dell'italiano*. [http://www.treccani.it/enciclopedia/linguaggio-giuridico-amministrativo_\(Enciclopedia_dell'Italiano\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/linguaggio-giuridico-amministrativo_(Enciclopedia_dell'Italiano)/)
- CORTELAZZO, M. A. "Il burocratese". *Treccani. Lingua italiana. Speciali*. http://www.treccani.it/lingua_italiana/speciali/burocratese/cortelazzo.html
- CORTELAZZO, M., DI BENEDETTO, C., ONDELLI, S., VIALE, M. (a cura di) (novembre – dicembre 2006). *Comunicazione istituzionale e semplificazione del linguaggio. Materiali per i corsi finalizzati alle progressioni verticali del personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi della Calabria*. Tratto da http://uil.unical.it/test/formazione/Com_istituzionale.pdf
- DE MAURO, T. (1994). *Progetto di semplificazione del linguaggio. Manuale di stile*. Tratto da <http://www.entilocali.provincia.le.it/nuovo/files/Progetto%20di%20semplificazione%20del%20linguaggio.pdf>
- FRANCESCHINI, F., GIGLI, S. (cur.) (2003). *Manuale di scrittura amministrativa*. Roma: Agenzia delle Entrate. Tratto da http://www.maldura.unipd.it/buro/manuali/manuale_entratese.pdf
- MARAZZINI, C. (2010). "Questione della lingua". *Treccani. Enciclopedia dell'italiano*. [http://www.treccani.it/enciclopedia/questione-della-lingua_\(Enciclopedia_dell'Italiano\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/questione-della-lingua_(Enciclopedia_dell'Italiano)/)
- PIZZIMENTI, C. (02/03/2011). "Italianisti in campo per sconfiggere il burocratese". *Il sole 24 ore. Centro Nord*. http://www.accademiadellacrusca.it/sites/www.accademiadellacrusca.it/files/page/2014/01/10/sole24ore_2marzo2011.pdf
- POLLINO, E. (14/10/2010). "Dipendenti pubblici: tutti a scuola per disimparare il burocratese". *Sette. Corriere della Sera*. http://www.accademiadellacrusca.it/sites/www.accademiadellacrusca.it/files/page/2011/12/29/pacto_sette_14ottobre2010.pdf
- PROIETTI, D. (2010). "Burocratese". *Treccani. Enciclopedia dell'italiano*. [http://www.treccani.it/enciclopedia/burocratese_\(Enciclopedia_dell'Italiano\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/burocratese_(Enciclopedia_dell'Italiano)/)
- ROVERE, G. (2010). "Linguaggi settoriali". *Treccani. Enciclopedia dell'italiano*. [http://www.treccani.it/enciclopedia/linguaggi-settoriali_\(Enciclopedia_dell'Italiano\)/](http://www.treccani.it/enciclopedia/linguaggi-settoriali_(Enciclopedia_dell'Italiano)/)
- SEPE, S. (2002). "La semplificazione del linguaggio amministrativo". Presidenza del Consiglio dei Ministri. Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione. Tratto da <http://www.matteoviale.it/biblioteche/approfondimenti/sepe.pdf>
- TRIFONE, P. "Italiano e dialetto dal 1861 a oggi". *Treccani. Lingua italiana. Speciali*. http://www.treccani.it/lingua_italiana/speciali/italiano_dialetti/Trifone.html

Altre risorse in rete

- Corrige! Èulogos. Software per il calcolo dell'indice di leggibilità di un testo: <http://www.corrige.it/prova-gratis/>

- ESPAÑA. 2008. Decreto 98/2008, del 17 luglio, del Consejo de Gobierno. Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid [online], 30 luglio 2008, num. 180, pp. 51-225. [Consultato il 20 aprile 2016]. Versione .pdf disponibile al link http://www.madrid.org/dat_capital/loe/pdf/Curriculo_avanzado_EOI.pdf
<http://www.tecnodiritto.it/pacto/wp-content/uploads/manualdigitale.html>
- Istituto di teoria e tecniche dell'informazione giuridica del Cnr - Accademia della Crusca. (Febbraio 2011). "Guida alla redazione degli atti amministrativi. Regole e suggerimenti"
- Vista Agenzia Televisiva Nazionale. (23 marzo 2015). "Renzi: pagina Azzecagarbugli di Manzoni da leggere ogni giorno" [file video]. Tratto da: <https://www.youtube.com/watch?v=G1Dg-a8l5fw>

Materiale utilizzato nell'unità didattica

- Attività 1a e 1b: Sara de Saris. (6 agosto 2013). "Burocrazia - Le Dodici Fatiche di Asterix". [file video]. Tratto da: <https://www.youtube.com/watch?v=foHQFg3pVK4>
- Attività 2a: testo e audio disponibili sul sito del "Dizionario italiano multimediale d'ortografia e pronunzia". *La lingua e l'antilingua*. <http://www.dizionario.rai.it/static.aspx?treelD=300&pg=1>
- Attività 3a e 3c: condizioni di viaggio e biglietto dell'Azienda Napoletana Mobilità tratti da <http://www.anm.it/>
- Attività 5b: MrRoby51 (26 agosto 2010). "Totò, Peppino e la malafemmina - La lettera". [file video]. Tratto da: <https://www.youtube.com/watch?v=ubKIE2ViD2M>

Parla come mangi!



**1. Conoscete l'espressione
"parla come mangi"?
Cosa vuol dire secondo voi?**



“... dove trionfa l'antilingua - l'italiano di chi non sa dire "ho fatto" ma deve dire "ho effettuato" - la lingua viene uccisa.**”**

Italo Calvino, 1965

**2. Guardate le immagini e
provate a ipotizzare di cosa
parleremo in quest'unità
didattica.**



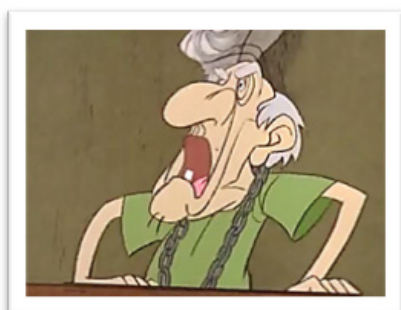
1. La casa dei folli

1a | Guardate il video tratto da “Le dodici fatiche di Asterix” e riflettete su quello che avete visto:

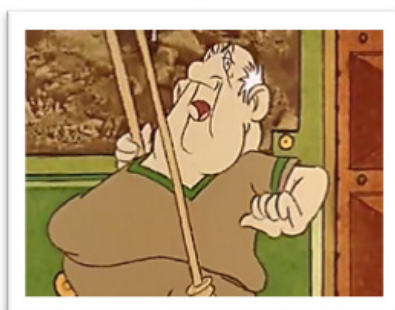
1. Dove sono i protagonisti? Di cosa hanno bisogno? Cosa gli succede?
2. Qual è il messaggio che vuole trasmettere il video?
3. Se doveste dargli un titolo, quale scegliereste?
4. Qual è la vostra esperienza con la PA (Pubblica Amministrazione) nel vostro paese? Vi è mai successo qualcosa di assurdo o sgradevole? Raccontatelo alla classe.

1b | Provate ad associare a ogni scena le espressioni corrispondenti.

1



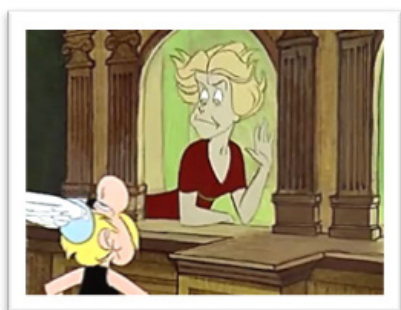
2



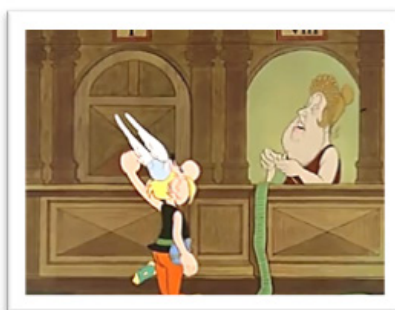
3



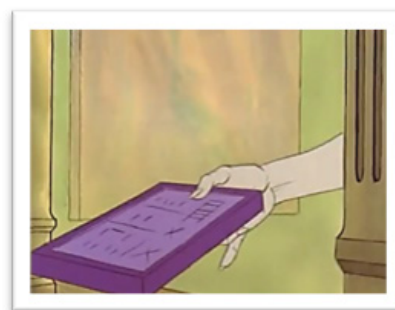
4



5



6



Chi vi ha autorizzato?

È necessario per il rilascio del lasciapassare A38!

Qui c'è gente che lavora!

Cosa desiderano i signori?

Non c'è ragione di innervosirsi!

Vi hanno mal informato!

Dove credete di essere?

Non vede che sono occupata?

Si può rivolgere allo sportello 35. Chieda pure all'usciera!

1c | Molte delle espressioni viste sopra sono ricorrenti negli uffici pubblici. Ve ne vengono in mente altre?

LESSICO UTILE

1d | Conoscete il significato di questi modi di dire? Parlatene tra di voi e provate a darne una definizione. Se avete bisogno di aiuto, chiedete all'insegnante.

Essere un fannullone **snellire la macchina burocratica**
Fare lo scaricabarile

Essere di competenza di qualcuno

FAVORIRE I DOCUMENTI *Seguire un iter o una prassi*

Sporgere denuncia **FARE RICORSO**

1e | Completate le frasi usando l'espressione *pure* preceduta dall'imperativo di uno dei verbi della lista, come nell'esempio:

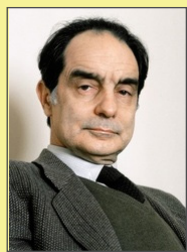
andare, aspettare, chiedere, dare, dire, fare, finire, firmare, passare, rispondere, sedersi

0. Abbiamo un appuntamento con il Direttore	(Voi) Aspettate pure qui!
1. È permesso?	(Tu)
2. Vorrei un'informazione	(Lei)
3. Avrei un favore da chiederti...	(Tu)
4. Posso sedermi?	(Lei)
5. Dove devo firmare?	(Lei)
6. Mi stanno chiamando al cellulare	(Tu)
7. Non ci manca molto, abbiamo quasi fatto...	(Voi)
8. Posso andare in bagno?	(Lei)
9. Ti richiamiamo dopo, stiamo cenando...	(Voi)
10. A chi lascio le chiavi?	(Tu)

2. L' antilingua

2a | Ascoltate il brano tratto da un articolo di Italo Calvino e completate gli spazi bianchi. Occhio alle doppie!

..... il brigadiere batte veloce sui tasti la sua fedele trascrizione:
 «Il, essendosi recato nelle prime ore antimeridiane nei locali dello scantinato per eseguire l' dell'impianto termico, dichiara d'essere casualmente nel di un di prodotti vinicoli, in posizione al al del combustibile, e di aver l' di uno dei articoli nell'intento di consumarlo durante il pasto pomeridiano, non essendo a conoscenza dell' dell' ».



Il testo e l'autore

Il 3 febbraio 1965 appariva sul quotidiano "Il Giorno" un articolo di Italo Calvino (1923 - 1985) intitolato "Per ora sommersi dall'antilingua" in cui l'autore metteva a confronto due dimensioni della lingua italiana in tono volutamente polemico. Nel testo, infatti, Calvino dimostra come un fatto banale, raccontato in poche parole da un parlante comune, possa trasformarsi in una relazione prolissa e contorta "per un processo ormai automatico" che traduce l'italiano in "un'antilingua inesistente".

2b | Cercate nel testo i participi al presente e al passato e completate la tabella.

Participi presente	Participi passato

2c | Mettete i participi trovati nel testo nella casella corrispondente alla loro definizione. Inserite anche la preposizione (semplice) se necessario.

RECATO (IN)				
<i>Che è andato in un determinato posto</i>	<i>Che occupano una posizione</i>	<i>Che sta dietro</i>	<i>Che si è verificata</i>	<i>Fatto</i>
<i>Che serve per un preciso compito</i>	<i>Che sono già stati nominati</i>	<i>Che ha trovato qualcosa</i>	<i>Che sta sopra</i>	<i>Chi firma una lettera</i>

- 2d | A coppie: rileggete il testo dell'esercizio 2a. Qual era, secondo voi, la deposizione originale? Scrivetela alla prima persona singolare e usando un registro più colloquiale. La soluzione è a pagina 5.

Stamattina presto sono andato/a ...

3. Titoli di viaggio

- 3a | Leggete l'estratto del Regolamento tariffario della Regione Campania¹. Soffermatevi sulle parole in grassetto.

Per viaggiare sui mezzi ANM² è necessario **munirsi** di un valido **titolo di viaggio**. I viaggiatori che, **su richiesta** degli **addetti alla verifica**, non saranno in grado di **esibire** un valido titolo di viaggio, saranno considerati privi di biglietto e puniti con una **sanzione amministrativa** come previsto dalla L.R.³ n. 3 del 28/03/2002.

Il titolo di viaggio, sia esso biglietto o abbonamento, deve essere sempre **convalidato** presso le **apposite validatrici** ogni volta che si utilizza un mezzo di trasporto (metropolitana, funicolare, tram e autobus), anche quando **si effettua l'interscambio** fra due o più mezzi. È prevista una sanzione amministrativa per i viaggiatori che non convalidano il titolo di viaggio. Solo ed esclusivamente in caso di mancanza o **avaria** delle **apposite apparecchiature**, il titolo di viaggio magnetico deve essere convalidato a mano specificando le informazioni richieste dallo stesso.

Una volta convalidato, il biglietto è personale ed **incedibile**. Il biglietto deve essere conservato fino alla fine della **corsa**. I **trasgressori** saranno puniti a termini di legge. Il viaggiatore è **tenuto** ad esibire, a richiesta, un valido **documento di riconoscimento**. In caso di mancata esibizione di quest'ultimo, il viaggiatore sarà considerato **privo** di biglietto e, quindi, **sanzionabile**.

Note al testo

1. Adattato dal sito www.anm.it
2. Azienda Napoletana Mobilità S.p.A.
3. Legge Regionale

- 3b | A coppie: completate la tabella cercando per ogni termine selezionato dal testo (a sinistra) un sinonimo (a destra) e viceversa.

PAROLE DEL TESTO	SINONIMI
munirsi	
	biglietto
addetti alla verifica	
	multa
	obliteratrici
	fatte apposta
	rottura
	contravventori
privo	
	timbrato
corsa	
sanzionabili	
a termini di legge	
	deve
	quando richiesto
incedibile	

- 3c | Questo è un abbonamento settimanale dell'ANM. Leggete le indicazioni presenti sul retro, poi rispondete al VERO/FALSO.

fronte



retro

Vale fino alle ore 24:00 della domenica successiva al giorno di convalida. Consente l'utilizzo combinato di tutti i servizi ANM (autobus, tram, metropolitane e funicolari) nell'ambito dell'area urbana del Comune di Napoli. È obbligatorio convalidarlo al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto ANM utilizzato.

NON RIMBORSABILE

Il possessore è tenuto ad indicare a penna, sul fronte, la data del primo giorno di utilizzo nonché, sul retro, nominativo e data di nascita negli appositi spazi. È altresì tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento. In caso di mancata indicazione dei dati richiesti, di manomissione degli stessi o di mancata esibizione di valido documento d'identità, il viaggiatore sarà considerato privo di biglietto. I trasgressori saranno puniti a termini di legge.

NOME:

COGNOME:

NATO IL:

	V	F
Il biglietto vale 7 giorni a partire dal momento della convalida		
Il biglietto può essere usato per più viaggi		
Il biglietto è valido su più mezzi di trasporto		
Il biglietto può essere usato nell'area di Napoli e provincia		
Il biglietto può essere risarcito		
È sufficiente convalidare il biglietto solo al primo utilizzo		
Il biglietto non è valido se non è accompagnato da un documento di identità		
Il biglietto è cedibile a terzi		

- 3d | A coppie: proponete una riscrittura del biglietto. Condividete le differenti versioni e votate quella che vi sembra più chiara e comprensibile per uno straniero. La coppia vincitrice si aggiudicherà la medaglia "antiburocratese"!

Soluzione attività 2d

Il brigadiere è davanti alla macchina da scrivere. L'interrogato, seduto davanti a lui, risponde alle domande un po' balbettando, ma attento a dire tutto quel che ha da dire nel modo più preciso e senza una parola di troppo: «Stamattina presto andavo in cantina ad accendere la stufa e ho trovato tutti quei fiaschi di vino dietro la cassa del carbone. Ne ho preso uno per bermelo a cena. Non ne sapevo niente che la bottigliera di sopra era stata scassinata». *Una pietra sopra*, Torino, Einaudi, 1980, p. 122

4. Avviso all'utenza

4a | Gli avvisi di sotto sono stati esposti in luoghi pubblici. Cosa hanno in comune e in cosa si differenziano? Collegate ogni cartello a uno dei luoghi elencati nel riquadro di sotto.

**ASL (Azienda sanitaria locale), WC, BIBLIOTECA, SUPERMERCATO,
CONDOMINIO, SCUOLA, UFFICIO**

A seguito del prelievo venoso viene applicato un tampone che deve essere mantenuto al fine di evitare versamenti ematici. In caso di rimozione precoce, si prega l'utenza di non abbandonare il tampone ma di conferirlo negli appositi contenitori indicati dal personale infermieristico.

I fruitori di sesso maschile che usano il presidio sanitario e che sono muniti di apposito strumento direzionabile sono pregati di farne un uso consono al fine di evitare lo sgocciolamento di residui liquidi sulla tavoletta e a terra. Grazie per la fattiva collaborazione.

Si informa la gentile utenza che l'ufficio prestiti nei giorni 24 e 31 dicembre 2015 osserverà il seguente orario di apertura al pubblico: dalle ore 9:00 alle ore 12:30.

La mancata regolarizzazione alle casse costituisce reato ed è perseguibile a norma di legge.

Si invitano i gentili clienti a lasciare il bagno pulito in quanto la mano che lo pulisce è la stessa che serve ai tavoli.

Avviso: a seguito di schiamazzi dopo le ore 24 seguiranno rovesci d'acqua a catinelle.

Si informano i genitori dei bambini che nella settimana dal --- al --- si provvederà alla tinteggiatura dei locali.
Ci scusiamo per il disagio arrecato.

Si avvisano i gentili visitatori notturni che quest'ufficio è sprovvisto di denaro. Dispone solo di alcuni francobolli nel 2° cassetto della scrivania centrale.

4b | Individuate negli avvisi letti sopra le espressioni usate per:

Scusarsi

Informare

Pregare

Ringraziare

Indicare un'eventualità

Indicare una finalità

Riferirsi al cliente

Introdurre una motivazione

4c | Provate a stilare un decalogo di norme da seguire in classe. Prima parlatene con l'insegnante per elencare i principali punti da trattare. Poi, dividetevi in gruppi di due/tre e, dopo che l'insegnante avrà assegnato a ogni gruppo argomenti diversi, scrivete dei brevi avvisi usando un linguaggio formale (come nell'esercizio 4a). Il decalogo verrà esposto in classe per invitare tutti/e a una convivenza civile.

TABELLA DI RIPASSO | Le espressioni di necessità

	1		2	
Esserci bisogno	DI	Sostantivo	CHE	Congiuntivo
Avere bisogno		Infinito		

C'è bisogno della *firma* sui documenti

C'è bisogno di *firmare* i documenti

C'è bisogno che il titolare *firmi* i documenti

Ho bisogno del *modulo grigio*

Hanno bisogno di *richiedere* il modulo grigio

Hai bisogno che ti *diano* il modulo grigio

	1	2	
Essere necessario	Sostantivo sing./plur.	CHE	Congiuntivo
Occorrere	Infinito		

È necessario *un permesso* scritto per uscire prima.

È necessario *firmare* un permesso per uscire prima.

È necessario che il genitore *firmi* un permesso scritto per uscire prima

Occorrono *due fototessere* per il passaporto

Occorre *allegare* due fototessere per il passaporto

Occorre che il richiedente *alleghi* due fototessere per il passaporto

	1	2	
Bisogna	Infinito	CHE	Congiuntivo

Bisogna *andare* in Polizia per la denuncia

Bisogna che *andiate* in Polizia per la denuncia

Volerci	Sostantivo sing./plur.
----------------	------------------------

Ci vuole *una marca da bollo* sul certificato di Laurea

Ci vogliono almeno *8 mesi* per l'omologazione del titolo

4d | Scegli il verbo corretto tra i due proposti. Poi riscrivi le frasi segnate in grassetto usando il costrutto *occorre che* + congiuntivo, come nell'esempio (aiutati con il soggetto tra parentesi).

0. ~~Ci vuole~~/Bisogna obliterare il biglietto prima di salire sul treno.

Occorre che i viaggiatori obliterino il biglietto prima di salire sul treno.

1. Per ottenere il passaporto *ha bisogno/bisogna* pagare una tassa di 116,00 euro.

(Il cittadino)

2. Quando *avete bisogno/occorre* di me chiamatemi pure, sono nell'ufficio accanto.

3. Negli uffici pubblici *c'è bisogno/ci vuole* di timbrare il cartellino all'inizio e alla fine del turno

(I dipendenti)

4. Su richiesta dei controllori *c'è bisogno/è necessario* mostrare l'abbonamento e un documento di identità.

(I viaggiatori)

5. Il cliente *ha bisogno/ci vuole* di parlare urgentemente con un responsabile.

6. *Ci vuole/c'è bisogno* una PEC per scrivere alle istituzioni.

(I cittadini)

7. *Occorre/ha bisogno* riempire tutti i campi del modulo?

(Il richiedente)

8. *Ci vogliono/bisognano* le firme dei genitori se la persona è minorenne.

(I genitori)

9. *Se c'è bisogno/ci vuole* di aiuto per compilare i moduli esiste una guida apposita.

10. *Ci vogliono/è necessario* un timbro del Ministero sul certificato di equivalenza.

(Il Ministero)

11. *Bisogna/ci vuole* fare la fila per richiedere il modulo?

(I clienti)

12. *C'è bisogno/È necessario* aspettare tutto questo tempo per una semplice firma?

(Io)

13. *Sono necessarie/Abbiamo bisogno* di ulteriori informazioni a riguardo.

14. *Ci vogliono/si bisognano* solamente due minuti per deporre le impronte.

15. *Non c'è bisogno/ci vuole* di altro per il rilascio della Carta d'identità, giusto?

5. Lettere formali

5a Questa è una mail dell'Ambasciata Italiana a Madrid, inviata a un cittadino italiano per l'emissione del suo passaporto. Riordinate il testo, inserendo i numeri da 0 a 10 nella colonna di sinistra. Poi rispondete al V/F di comprensione.

Si accede al sistema con il proprio nome utente e password. Alla voce "Prenota on-line" > RITIRO PASSAPORTI inserire unicamente il codice di ritiro **in calce** a questa mail.

con la presente La informiamo che la pratica per il rilascio del Suo passaporto elettronico è conclusa e si può procedere all'emissione dello stesso. La preghiamo, pertanto, di prenotare tramite la pagina web della Cancelleria Consolare l'appuntamento per depositare le impronte digitali e ritirare **contestualmente** il documento

Successivamente alla prenotazione, potrà recarsi alla Cancelleria Consolare, con qualche minuto di anticipo e **munito** di copia della presente convocazione. Non sarà necessario fare alcuna coda, ma solo attendere di essere chiamati allo sportello "Ritiro Documenti" all'ora prevista.

secondo la procedura stabilita **ai sensi della normativa in vigore**.

Da: anagrafe.madrid@esteri.it

A: g.esposito@gmail.com

Data: 14 marzo 2016, 16:18

Oggetto: Convocazione per rilascio passaporto

Distinti saluti

Gentile connazionale:

La prenotazione deve essere effettuata obbligatoriamente ed esclusivamente tramite il link di seguito indicato: <http://www.consmadrid.esteri.it/Consolato...>

Nel caso non si presentasse, perderà il turno e dovrà richiedere un altro appuntamento entro un termine massimo di 6 mesi dal ricevimento della presente email. **A decorrere da** quel momento, l'**istanza** verrà archiviata definitivamente.

Il suo codice è RITPAS/xxxxx

Per ulteriori informazioni riguardanti i nostri uffici e servizi consulti il nostro sito web <http://www.consmadrid.esteri.it/> - www.consmadrid.esteri.it

	V	F
Nell'email si informa il cittadino su come avviare le pratiche per il rilascio del passaporto		
Il passaporto è stato emesso e il cittadino deve andare a ritirarlo		
La convocazione serve a depositare le impronte digitali		
Per ritirare il passaporto è necessario recarsi al Consolato, previa prenotazione telefonica		
Il rilascio del passaporto è immediato		
È consigliabile che il cittadino porti con sé una copia della mail		
Per prenotare l'appuntamento è necessario un codice che si trova all'inizio della mail		
Se il cittadino non si presenta all'appuntamento, avrà di tempo 6 mesi per chiederne un altro		



La scena della lettera è tratta dal film *Totò, Peppino e la malafemmina* del 1956. I due protagonisti scrivono alla fidanzata del nipote, la "malafemmina", per convincerla a lasciare il ragazzo che deve laurearsi e non può permettersi distrazioni di alcun tipo. Assieme alla lettera le inviano anche del denaro per corromperla... Molti anni dopo, Massimo Troisi e Roberto Benigni si sono ispirati a loro per una scena del film *Non ci resta che piangere*, in cui scrivono una lettera a Savonarola.

5b | Guardate questa scena tratta dal film "Totò, Peppino e la malafemmina", poi rileggete la lettera che i due protagonisti scrivono alla donna. Cosa c'è che non va?

Signorina,

veniamo noi con questa mia addirvi che scusate se sono poche ma sette cento mila lire; noi ci fanno specie che questanno c'è stato una grande moria delle vacche come voi ben sapete.: questa moneta servono a che voi vi consolate dai dispiacere che avrete perché dovete lasciare nostro nipote che gli zii che siamo noi medesimo di persona vi mandano questo perché il giovanotto è studente che studia che si deve prendere una laura che deve tenere la testa al solito posto cioè sul collo.; Salutandovi indistintamente i fratelli Caponi (che siamo noi i Fratelli Caponi).*

* la scatola con i soldi

5c | Cosa vogliono dire i protagonisti con le espressioni:

morìa delle vacche =

ci fanno specie =

avere la testa sul collo* =

* Il detto non recita proprio così. Dove si ha la testa, in realtà? (**SULLE __ A __ L E**)

5d | A coppie: riscrivete la lettera correggendo gli errori grammaticali, lessicali e di stile (formule di apertura e chiusura).

5c | Redazione: sei la *malafemmina* e hai ricevuto la lettera di Totò e Peppino. Decidi di rispondergli. Scrivi un breve testo di circa 100 parole.

Per saperne di più...

Ecco un elenco dei principali enti e uffici pubblici italiani e dei compiti che ognuno di loro svolge.



INPS

Istituto nazionale di previdenza sociale. È il principale ente pubblico che gestisce il sistema di pensioni e indennità per i lavoratori.

AGENZIA DELLE ENTRATE

Si occupa del controllo fiscale e della riscossione dei tributi (*tasse*) in collaborazione con Equitalia e INPS.



INAIL

Istituto nazionale assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro. È un ente pubblico che gestisce le assicurazioni dei lavoratori contro i rischi di infortuni sul lavoro e le malattie professionali.

STATO CIVILE

È il registro che raccoglie le informazioni sullo stato civile dei cittadini. Si occupa degli atti di nascita, morte, matrimonio e cittadinanza.



SSN

Il Servizio Sanitario Nazionale garantisce l'assistenza sanitaria a tutti i cittadini ed è principalmente finanziato dalle entrate che provengono dalle aziende sanitarie e dai ticket (quote) che ogni assistito paga.

ANAGRAFE

È il registro della popolazione presente in ogni comune e che documenta la situazione numerica dei residenti.

ISTAT

È un ente di ricerca pubblico e il principale produttore di statistica ufficiale del paese. Si occupa dei censimenti della popolazione e di indagini economiche.



MOTORIZZAZIONE CIVILE

Si occupa del trasporto civile, in particolar modo del rilascio della patente, del collaudo e delle pratiche di manutenzione dei veicoli.

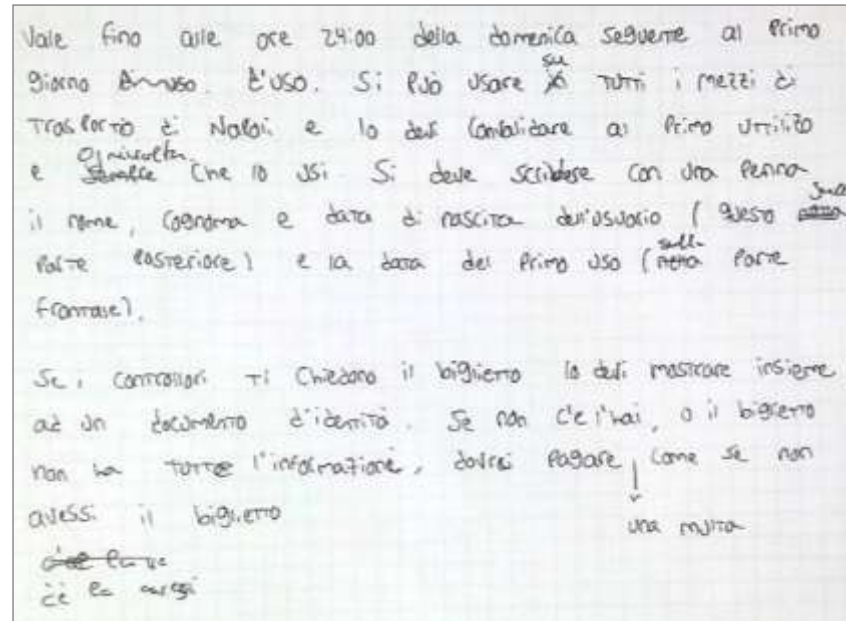


ANAS

Azienda Nazionale Autonoma delle Strade. Gestisce la rete stradale e autostradale italiana sotto la vigilanza del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti. Tra i suoi compiti vi sono la gestione e la manutenzione delle strade, lo studio e il miglioramento della viabilità.

Allegati

Tra tutti i materiali prodotti, due hanno catturato la mia attenzione per qualità e originalità. Mi riferisco all'attività di riscrittura dell'esercizio 3d e alla stesura del decalogo in burocratese che abbiamo affisso in classe.



Allegato 1: composizione di Laura e Javier, eletta dalla classe miglior versione "antiburocratese" del biglietto dell'ANM

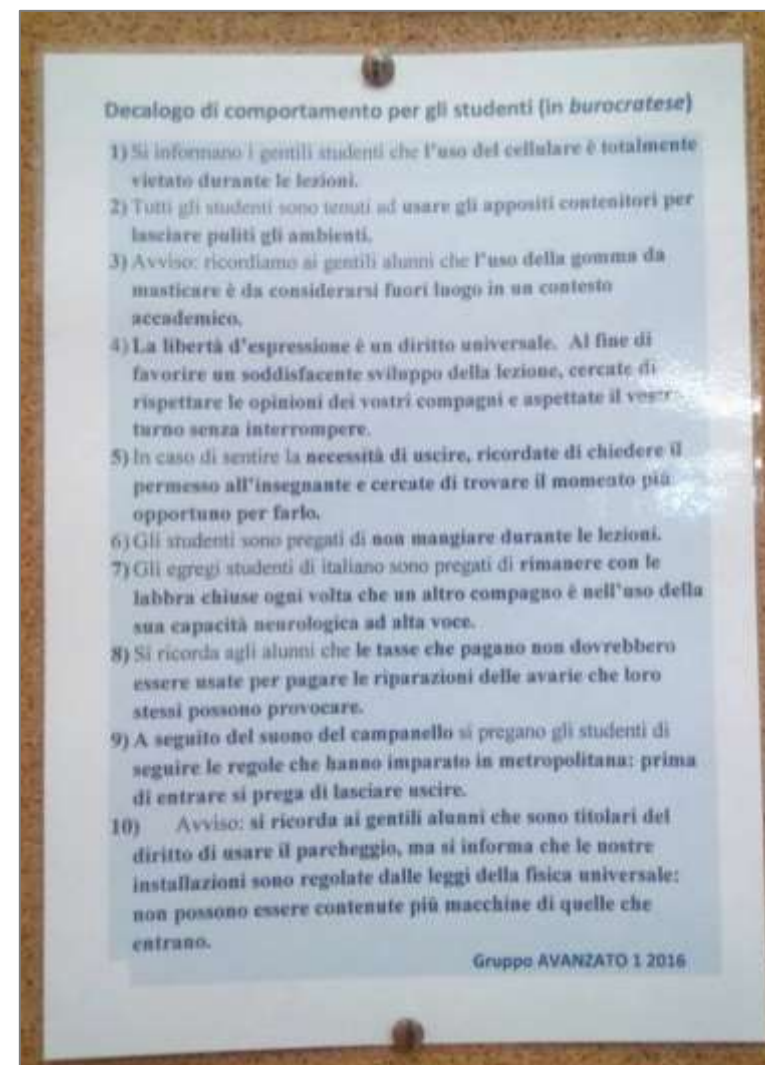
Partendo dal presupposto che tutte le composizioni sono state degne di nota, quella di Laura e Javier ha colpito particolarmente me (e il resto della classe che l'ha decretata vincitrice) per una scelta coraggiosa: l'uso della seconda persona singolare per riferirsi all'utente (mentre il resto della classe ha preferito fare ricorso alle forme impersonali). Sul biglietto, infatti, si legge:

“Vale fino alle ore 24:00 della domenica successiva al primo giorno d'uso. Si può usare su tutti i mezzi di trasporto di Napoli e lo devi convalidare al primo utilizzo e ogni volta che lo usi. Si deve scrivere con una penna il nome, cognome e data di nascita dell'utente (questo sulla parte posteriore) e la data del primo uso (sulla parte frontale). Se i controllori ti chiedono il biglietto lo devi mostrare insieme ad un documento d'identità. Se non ce l'hai o il biglietto non ha tutte le informazioni, dovrai pagare una multa come se non ce l'avessi”.




Come qualcuno ha giustamente osservato, è impensabile che un ente pubblico si rivolga alla sua utenza dandogli del tu. Il coraggioso esempio di Laura e Javier è stato spunto di un interessante dibattito sui concetti di formalità e cortesia e sulle loro implicazioni culturali.

La seconda attività che ha dato ottimi risultati è stata la stesura del decalogo che riporto di seguito:

- 1) Si informano i gentili studenti che l'uso del cellulare è totalmente vietato durante le lezioni.
- 2) Tutti gli studenti sono tenuti ad usare gli appositi contenitori per lasciare puliti gli ambienti.
- 3) Avviso: ricordiamo ai gentili alunni che l'uso della gomma da masticare è da considerarsi fuori luogo in un contesto accademico.
- 4) La libertà d'espressione è un diritto universale. Al fine di favorire un soddisfacente sviluppo della lezione, cercate di rispettare le opinioni dei vostri compagni e aspettate il vostro turno senza interrompere.
- 5) In caso di sentire la necessità di uscire, ricordate di chiedere il permesso all'insegnante e cercate di trovare il momento più opportuno per farlo.
- 6) Gli studenti sono pregati di non mangiare durante le lezioni.
- 7) Gli egregi studenti di italiano sono pregati di rimanere con le labbra chiuse ogni volta che un altro compagno è nell'uso della sua capacità neurologica ad alta voce.
- 8) Si ricorda agli alunni che le tasse che pagano non dovrebbero essere usate per pagare le riparazioni delle avarie che loro stessi possono provocare.
- 9) A seguito del suono del campanello si prega gli studenti di seguire le regole che hanno imparato in metropolitana: prima di entrare si prega di lasciare uscire.
- 10) Avviso: si ricorda ai gentili alunni che sono titolari del diritto di usare il parcheggio ma si informa che le nostre installazioni sono regolate dalle leggi della fisica universale: non possono essere contenute più macchine di quelle che entrano.






Allegato 2: una copia del decalogo affissa in classe

				<i>esempio</i>
Ho imparato i principali modi per esprimere necessità in italiano				
Ho imparato nuovi participi				
Sono in grado di utilizzare un linguaggio formale, adeguato al mio livello, per comunicare in ambienti pubblici.				
So come esortare qualcuno a fare qualcosa				
So come iniziare e chiudere una lettera formale				
So come pregare qualcuno affinché faccia qualcosa				
So come avvisare qualcuno circa qualcosa				
Sono in grado di capire il contenuto di alcuni avvisi pubblici				
Ho imparato nuove espressioni idiomatiche				
Ho imparato i nomi di alcuni uffici pubblici italiani				
Ho familiarizzato con il lessico dei trasporti				

Allegato 3: scheda di autovalutazione

Autovalutazione

				<i>esempio</i>
Ho imparato i principali modi per esprimere necessità in italiano		X		ESSERE BISOGNO AVERE BISOGNO, CI VUOL
Ho imparato nuovi participi			X	DO RETROSTANTE, RECATO DETT
Sono in grado di utilizzare un linguaggio formale, adeguato al mio livello, per comunicare in ambienti pubblici.		X		
So come esortare qualcuno a fare qualcosa			X	CHIEDA PURE ALL'USUERE! SI PUO' RINVOLGERE ...
So come iniziare e chiudere una lettera formale			X	EGREGIO ... SATTI LE / CORDIALI SALUTI
So come pregare qualcuno affinché faccia qualcosa			X	SONO PREGATI DI ... SI PREGA DI ...
So come avvisare qualcuno circa qualcosa		X		AVVISO ALL' UTENZA SI AVVISA
Sono in grado di capire il contenuto di alcuni avvisi pubblici			X	
Ho imparato nuove espressioni idiomatiche		X		AVERE LA TESTA SOTTO SPALLE, SPORGERE DENUNZIA
Ho imparato i nomi di alcuni uffici pubblici italiani			X	ANAS, INPS
Ho familiarizzato con il lessico dei trasporti		X		OBUTERATRICE, CONTROLLORI, SANZIONE AMMINISTRATIVA

Allegato 4: esempio di scheda di autovalutazione completata

Allegato 5: foglio Excel con i dati delle schede di autovalutazione

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	MR/R
D1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2,7
	occorrere esserci bisogno di avere bisogno	c'è bisogno ho bisogno bisogna	ho bisogno bisogna	ho bisogno di c'è bisogno che è necessario	bisogna c'è bisogna ci vuole	esserci bisogno avere bisogno ci vuole	ci vogliono bisogna è necessario	c'è bisogno bisogna	bisogna è necessario volerci	ci vuole si deve bisogna	c'è bisogna ci vogliono ho bisogno	
D2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2,3
		convalidato avvenuta	arrecato	recato arrecato situato	arrecato adibito a	retrostante recato detti	apposite recato	recato situato soprastante	situato effettuato	detti apposite	situato soprastante	
D3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2,1
D4	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2,3
	prego! Entri pure	Faccia pure	la prego di voglia prego	fate pure dica	dica pure prego!	chieda pure all'uscire si può rivolgere...	vogliate	prego! Si accomodi	Prego! Dica pure! La prego di	Prego! Vogliate	si accomodi	
D5	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2,6
	Gentile Distinti saluti	Gentile Egregio Cordialmente	Spett.le Gent.mo Sig. Distinti saluti	Gentile Egregio Distinti saluti	Gentile Spettabile	Egregio Spett.le Cordiali saluti	Spett.le	Gent.ma Egregio Distinti saluti	Egregio Gentile Distinti saluti	Chiarissimo Prof. Distinti saluti	Spett.le Gent.mo Egregio	
D6	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2,2
	Si prega	Si pregano Si invita	Sono pregati	Si prega sono pregati di ti prego di	Sono pregati La prego di	Sono pregati di si prega di	Si invita	si pregano si invitano	si prega di	Si invitano	si prega di	
D7	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2,4
	Avviso	Si avvisano Avviso Si informano	Avviso	Si informa Avviso Si avvisano	Si avvisa	Avviso all'utenza si avvisa	Avviso	Si avvisano si informano si avvisa	Si informano si avvisano	Avviso ai signori	Avviso Si informa	
D8	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2,7
D9	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2,6
	favorire i documenti avere la testa sulle spalle	essere un fannullone scaricabarile dare le generalità	burocrate fare ricorso Parla come mangi!	Parla come mangi! fare ricorso	favorire i documenti non è di mia competenza fare denuncia	avere la testa sulle spalle sporgere denuncia	sporgere denuncia favorisca i documenti	essere un fannullone avere la testa sulle spalle fare lo scaricabarile	essere un fannullone avere la testa sulle spalle	parla come mangi! avere la testa suella spalle	dare le generalità favorire i documenti	
D10	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2,0
		ANM Registro civile	INPS Anas	INPS ANM	ANM ISTAT	Anas INPS	ANM SSNN	ANM	ISTAT	INPS SSN	Anagrafe	
D11	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2,6
	corsa titolo di viaggio privo di	multa obbliteratrice esibire i documenti	avaria obbliteratrici multa	Titolo di viaggio essere privo di biglietto controllori	obliteratrici sanzione contravventore	Obliteratrice controllori sanzione amministrativa	multa controllore	controllatore sanzione amministrativa obliterare	apposite obbliteratrici titolo di viaggio controllore	controllore multa	avaria titolo di viaggio	
MR/P	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	

D: domanda - A: alunno/a - MR/R: media risultati per risposta - MR/P: media risultati a persona

La tombola del burocrate

DINAMICA	Si tratta di un gioco per ripassare le principali espressioni e il lessico appresi nell'unità didattica "Parla come mangi!". Il gioco funziona come una tombola. Gli studenti giocano a coppie e ad ognuna viene assegnata una scheda (composta da 6 riquadri contenenti espressioni tipiche del <i>burocrate</i>). Dopo la ripartizione delle schede, si procede all'estrazione dei bigliettini che contengono le definizioni dei termini presenti sulle schede. L'insegnante può decidere se estrarre i biglietti e leggerli ad alta voce o passare per i banchi e chiedere che, a turno, ogni studente ne estragga uno e lo legga al resto della classe. La coppia che pensa di avere il termine corrispondente, lo dice ad alta voce e occupa la casella. Vince la coppia che completa per prima la sua scheda.
LIVELLO	B1
STUDENTI	10 (si possono creare gruppi da 3, in caso di numero dispari)
DURATA	30 minuti circa

SCHEDA:

TRASGRESSORE	RICHIESTA
ARRECATO	DISTINTI
APPOSITE	SOPRASTANTE

A SEGUITO DI	SANZIONABILE
IL/LA SOTTOSCRITTO/A	MUNIRSI
AI SENSI DELLA NORMATIVA VIGENTE	MANCATA

VALIDO	AVARIA
RECARSI	CORSA
CON LA PRESENTE	INCORRERE

OGGETTO	AVERE LA TESTA SULLE SPALLE
FATTIVA	ORARIO
CON LA PRESENTE	FAVORIRE I DOCUMENTI

REATO	SPROVVISTO/A
UTENZA	SANZIONE AMMINISTRATIVA
DA	GENERALITÀ

DEFINIZIONI:

LO È CHI NON RISPETTA UNA REGOLA	CI SCUSIAMO PER IL DISAGIO	SU ... DEI CONTROLLORI
I VIAGGIATORI DEVONO OBLITERARE I BIGLIETTI PRESSO LE ... OBLITERATRICI	POSSONO ESSERLO I SALUTI ALLA FINE DI UNA LETTERA	CHE STA SOPRA QUALCOSA
CHE PUO' ESSERE MULTATO PER IL SUO COMPORTAMENTO	IN CASO DI ... ESIBIZIONE DEL TITOLO DI VIAGGIO...	PER VIAGGIARE È NECESSARIO ... DI BIGLIETTO
CHI SCRIVE UNA LETTERA O UNA DICHIARAZIONE	SECONDO LA LEGGE	DOPO, SUCCESSIVAMENTE
ANTICIPA IL CONTENUTO DI UNA LETTERA	ESSERE UNA PERSONA RIFLESSIVA ED EQUILIBRATA	LO È LA COLLABORAZIONE CHE DA RISULTATI
DI SOLITO SI OSSERVA IN UN UFFICIO	L'INSIEME DEI CLIENTI	UN BIGLIETTO MANOMESSO NON SI CONSIDERA ...
È UN SINONIMO DI "ROTTURA"	ANDARE IN UN POSTO	SINONIMO DI VIAGGIO
CON QUESTA COMUNICAZIONE	RITROVARSI IN UNA SITUAZIONE, INCAPPARE IN QUALCOSA	NON AVERE I DOCUMENTI IN REGOLA COSTITUISCE...
LO È CHI NON POSSIEDE QUALCOSA	CON QUESTA COMUNICAZIONE	ESIBIRE I DOCUMENTI
LATO ... OBLITERARE	DATI PERSONALI	MULTA